

**ACTA**

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN  
E INTERACCIÓN CON EL  
CIUDADANO**

**25 Y 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7  
Teléfonos: (601)3487777  
PBX: (601)3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) – e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia



**LUGAR: INSTALACIONES COMFAMILIAR HUILA**  
**FECHA :25 Y 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

### LUNES 25 DE SEPTIEMBRE



**8:00 A.M. – 7:00 P.M.**

1. Instalación: Bienvenida doctora Nelly Esperanza Garnica, Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.
2. Verificación del quórum y presentación de los asistentes
3. Presentación de Informes de las zonas
4. Buena Práctica: “COMO LO HAGO”, experiencia Comfenalco Valle Delagente.
5. Redefinición del modelo de experiencia en los canales de atención a la luz del afiliado de COMPENSAR
6. Presentación del Plan de Trabajo a Desarrollar por el COMTAC y del Reglamento Interno.

### MARTES 26 DE SEPTIEMBRE



**8:00 A.M. – 7:00 P.M.**

1. Presentación: Tratamiento de Datos Personales”: Caja de Compensación Familiar COFREM.
2. Informe medición de voz del afiliado
3. Informe indicadores.
4. Informe canales de atención Superintendencia
5. Informe canales de atención Cajas de Compensación Familiar
6. Informe accesibilidad página web.
7. XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano-



## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. INSTALACIÓN

La Dra. Luz Martha Rojas de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF dió la bienvenida a los participantes del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano - COMTAC**, y agradece la asistencia a todos los líderes de zona para la segunda reunión del Comité vigencia 2023-2024.

De otra parte, la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario, la Doctora Nelly Esperanza Garnica da la bienvenida a los integrantes del Comité Técnico y se realiza la presentación de cada uno de los integrantes y participantes a esta reunión.



### Delegados de la Superintendencia Subsidio Familiar:



**Dra. Luz Esperanza Garnica**  
Jefe Oficina Protección al Usuario



**Oscar Cortés Crispancho**  
Asesor del Despacho del Superintendente



**Dra. Luz Martha Rojas**  
Profesional Especializado



**Carolina Escobar Álvarez**  
Profesional Especializado



**Cindy Johana Castro**  
Profesional Especializado



**Humberto Serrano Valbuena**  
Profesional Especializado

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**Representantes Cajas de Compensación- Zonas:**

**Costa Atlántica**



**Manuel de los Ríos Gutiérrez**



**Sandra de la Ossa**

Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMFABARRANQUILLA
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR
Caja de Compensación Familiar de Fenalco- Andí COMFENALCO CARTAGENA
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Caja de Compensación Familiar de la Guajira- COMFAGUAJIRA
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE

**Eje Cafetero**



**Santiago Echeverry Morales**



Caja de Compensación Familiar de Antonia COMFAMA
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA
Caja de Compensación Familiar del Chocó
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA



### Santanderes



**Davi Leonardo  
Julio Puerto**



Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER

### Llanos Orientales



**Sandra Patricia Naranjo Ariza**



Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA
Caja de Compensación Familiar del Casanare- COMFACASANARE
Caja de Compensación Familiar COFREM
Caja de Compensación Familiar del Putumayo- COMFAMILIAR PUTUMAYO



**Jaqueline Vera Castañeda**



## Región Sur Occidente



**Natalia Ortiz Largo**



**Gustavo Doncel**



Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA
Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE

## Región Centro: Cundinamarca, Boyacá y COMCAJA.



**Laura I. Solano Roa**



Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY
Caja de Compensación Familiar CAFAM
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA



**Tolima Y Huila**



**Paula Andrea Pardo Soto**



Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

**2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM**

Se procedió a verificar el quórum, encontrándose presentes los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, los representantes de zona del Comité vigencia 2023 -2024 y una invitada de otra Caja, así:

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR - OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO</b>
Nelly Esperanza Garnica Rivera
Luz Martha Rojas Moscoso
Carolina Escobar Álvarez
Cindy Johana Castro
Oscar Saúl Cortés Cristancho
Humberto Serrato Valbuena

<b>COMTAC 2023- 2024</b>	
<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Gustavo Doncel Giraldo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI - (Acompañamiento)
Paula Andrea Pardo Soto	Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR HUILA
Magaly Smith Moreno Basto	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE (Acompañamiento)

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



David Leonardo Julio Puerto	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Sandra de la Ossa	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Santiago Echeverry Morales	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA
Manuel de los Rios	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
Jacqueline Vera Castañeda	Caja de Compensación Familiar COFREM (Acompañamiento)
Sandra Naranjo Ariza	Caja de Compensación Familiar COFREM
Natalia Ortiz Largo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE
Laura Solano Roa	Caja de Compensación Familiar CAFAM
<b>INVITADA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Lilibeth Gutiérrez	Oficina de Experiencia Cliente Compensar

### 3. PRESENTACIÓN DE INFORMES SEGUIMIENTO CIRCULAR 00008 DE 2020 A AGOSTO 2023:

De acuerdo con el oficio del 14 de septiembre de 2023, Ref. Exp. 688/2023/PGEN, Asunto: INVITACIÓN COMTAC MES DE SEPTIEMBRE, se informó la Metodología de la presentación de Informe de las Zonas:

“...Cada representante de zona presentará el informe de cumplimiento a la circular, con las evidencias que deben ser reportadas por las cajas de compensación familiar seleccionadas, así:

- Zona Sur Occidente: Cajas de Compensación Familiar de Nariño y Cauca.
- Zona Norte: Cajas de Compensación Familiar de Sucre y de Barranquilla Combarranquilla
- Zona Tolima y Huila: Cajas de Compensación Familiar del Sur del Tolima Cafasur.
- Zona Llanos Orientales: Cajas de Compensación Familiar de Casanare y del Putumayo.
- Zona Santander: Cajas de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte y de Barrancabermeja Cafaba.
- Zona Eje Cafetero: Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia y de Caldas- Comfa.
- Zona Cundinamarca y Boyacá: Cajas de Compensación Familiar Comfacundi y de Boyacá- Comfaboy.



Este informe deberá ser remitido previamente a la Oficina de Protección al Usuario a más tardar el 22 de septiembre, a los correos electrónicos: [lrojasm@ssf.gov.co](mailto:lrojasm@ssf.gov.co) o [lescobara@ssf.gov.co](mailto:lescobara@ssf.gov.co).”



Se inició con la presentación general de cada Zona y luego, se expuso el informe de cada una de las dos (2) Cajas de Compensación asignadas, con las evidencias fotográficas o documentales solicitadas por la Superintendencia:

**3A. ZONA LLANOS ORIENTALES:** (presentó Jacqueline Vera Castañeda)

Numeral Circular	Comfaca	Comfaputu mayo	Comfiar Arauca	Cafamaz	Comfacasanare	Cofrem	TOTAL GENERAL LLANOS ORIENTALES
<b>2.Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 98%
<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 98%
<b>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 98%
<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 98%
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 98%



Numeral Circular	Comfaca	Comfaputu mayo	Comfiar Arauca	Cafamaz	Comfacasanare	Cofrem	TOTAL GENERAL LLANOS ORIENTALES
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	90%	100%	100%	98%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	50%	100%	100%	100%	20%	100%	78%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	50%	100%	15%	80%	40%	40%	54%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	80%	100%	100%	85%	20%	80%	78%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	70%	100%	20%	80%	40%	40%	58%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	70%	100%	100%	90%	100%	100%	93%
4.4 Buzones	100%	100%	100%	100%	50%	100%	92%
4.5.2 Chat	100%	75%	100%	95%	90%	100%	93%
4.5.3 Redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	90%	98%
5.1 Buenas prácticas	100%	100%	100%	90%	100%	100%	98%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%	100%	100%	90%	100%	100%	98%
5.3 Tipos de resarcimiento	100%	100%	100%	80%	100%	100%	97%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	100%	100%	100%	80%	100%	100%	97%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%	100%	100%	80%	100%	100%	97%
5.6 Riesgos	100%	100%	100%	50%	100%	100%	92%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	50%	100%	100%	92%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	50%	100%	100%	92%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	50%	100%	100%	92%
7. Capacitación	100%	100%	100%	80%	100%	100%	97%
	93%	99%	93%	82%	86%	94%	91%

La Oficina de Protección al Ciudadano al revisar el reporte, señala que se sigue presentando, por parte de las cajas de compensación, el informe que no representa la verdadera situación de la Cajas de Compensación Familiar.

La Caja de Compensación Familiar del Casanare no da respuestas en los términos establecidos, teniendo que requerirla para su cumplimiento; y la Caja de Compensación Familiar del Putumayo no cumple en accesibilidad, si bien, se tiene previsto adelantar

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



algunas obras, aún falta que se concreten, aunque se resalta que tuvieron en cuenta algunas observaciones que se hicieron a través del asesor del despacho.

### 3B. ZONA TOLIMA Y HUILA: (presentó Paula Pardo)

Numeral Circular	Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima	TOTAL GENERAL TOLIMA Y HUILA
<b>2. Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</b>	● 95%	● 100%	● 90%	● 100%	● 96%
<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	● 95%	● 93%	● 100%	● 100%	● 97%
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	● 95%	● 93%	● 100%	● 100%	● 97%
<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	● 95%	● 100%	● 100%	● 100%	● 99%
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	● 100%	● 50%	● 100%	● 100%	● 88%
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	● 45%	● 63%	● 90%	● 50%	● 62%
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	● 50%	● 50%	● 90%	● 80%	● 68%
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	● 50%	● 30%	● 90%	● 50%	● 55%
<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	● 90%	● 70%	● 100%	● 100%	● 90%
<b>4.1 Atención Presencial</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.2. Canal telefónico</b>	● 80%	● 50%	● 100%	● 100%	● 83%
<b>4.3 Línea Gratuita</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.4 Buzones</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral Circular	Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima	TOTAL GENERAL TOLIMA Y HUILA
4.5.1 Correo Electrónico	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
4.5.2 Chat	● 100%	● 25%	● 90%	● 100%	● 79%
4.5.3 Redes sociales	● 100%	● 100%	● 100%	● 90%	● 98%
4.5.4 Portal Corporativo	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%
5.1 Buenas prácticas	● 80%	● 80%	● 100%	● 100%	● 90%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%
5.3 Tipos de resarcimiento	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%
5.6 Riesgos	● 80%	● 50%	● 100%	● 100%	● 83%
6. Manejo de concesiones	● 80%	● 100%	NA	● 100%	● 93%
6. Manejo de concesiones	● 80%	● 100%	NA		● 90%
6. Manejo de concesiones	● 80%	● 90%	NA		● 85%
7. Capacitación	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
	● 88%	● 85%	● 98%	● 96%	● 92%

La Oficina de Protección al Ciudadano señala que la Cajas de Compensación Familiar Comfenalco Tolima, no está cumpliendo en los temas de accesibilidad, ya se ha tenido reuniones con la Corporación y se tiene un plan de mejoramiento.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

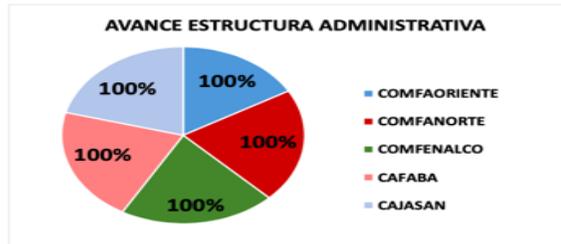
@Supersubsidio



### 3C. ZONA SANTANDER: (presentó Leonardo Julio Puerto)

Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.

#### 2. Estructura Administrativa



- Procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz al cliente.

#### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN
Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	97%	100%	100%	100%	100%
Protocolos de atención al ciudadano	97%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	97%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno: Características de la respuesta	97%	100%	100%	100%	100%

#### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Lenguaje Claro e Incluyente	95%	100%	100%	100%	100%	* Se continua con la programación y ejecución de capacitación al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente.
Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	97%	100%	100%	100%	100%	
Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	
Informes a la Alta Dirección	100%	100%	100%	100%	100%	

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	95%	100%	80%	65%	1000%	*Comfenalco: Programación de capacitaciones al personal de cara al cliente en lengua de señas. Se logró realizar conferencia sobre respeto a la diferencia. *Cafaba-Comfaoriente: inclusión dentro del protocolo de atención al cliente las disposiciones y/o lineamientos para atención de la población con discapacidad y LGTBI. Programación de capacitaciones para sensibilizar al talento humano de la entidad.
Accesibilidad en espacios físicos	80%	83%	70%	45%	100%	*Comfaoriente: Aunque cuenta con espacios físicos adecuados para la accesibilidad de sus usuarios y/o afiliados, no se cumple a cabalidad con lo descrito dentro de la NTC 6047, por lo cual se encuentra en desarrollo. *Comfanorte: Se continua trabajando en el cumplimiento de la NTC 6047. *Cafaba: Se cuenta con un mobiliario nuevo para la atención al cliente, esta en curso la entrega de los letreros y avisos de seguridad, así como de atención preferencial.
Accesibilidad a páginas web	90%	100%	100%	50%	100%	*Comfaoriente: Se continua trabajando en las adecuaciones de la pagina web con el animo de dar cumplimiento de la NTC 5854 *Cafaba: Se construyó el Plan de Trabajo con la finalidad de lograr contar con una página web accesible. Se creó módulos de aumentó y disminución de texto, escala de grisis, y contrastes. *Las Cajas han implementado módulos de visualización oscura, accesibilidad en cuanto a contraste en toda la página, tamaño fuente, y alto contraste.
Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	70%	100%	80%	40%	97%	*Comfenalco: Proceso de implementación de símbolo internacional de discapacidad en la infraestructura en la sede San gill y Barbosa . *Cafaba: Se encuentra en proyección la señalización en el edificio principal, en atención al cliente, y diagnostico de las demás sedes. *Cajasan: Plan de trabajo a desarrollarse en la vigencia 2023
Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	95%	100%	100%	75%	1000%	*Comfenalco: Cronograma de capacitación y toma de conciencia para el personal de la Caja. *Cafaba : Se incluyeron lineamientos de atención diferencial dentro del protocolo de atención de la corporación.

### 4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Canales de atención	95%	100%	100%	100%	100%	
Atención Presencial	100%	100%	100%	80%	100%	*Se actualizó protocolo de atención en base a las directrices de la CE0008 para cada canal de atención.
Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	
Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	
Buzones	100%	100%	100%	100%	100%	* Se dispone de buzones en cada sede, y se realiza seguimiento. * Cajasan: A partir de la pandemia y como una oportunidad, diseñó un código QR el cual permite capturar la PQR de manera virtual dado que el afiliado y/o usuario se conecta con el portal web
Canales virtuales	95%	100%	100%	100%	100%	*Inclusión de los canales virtuales en el procedimiento y fortalecimiento de las redes sociales en materia de trámite de pqrslf.

### 4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	*Comfaoriente: Implementó el whatsapp como medio de comunicación de PQRSLF y número telefónico.
Chat	95%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba: Se continua en el seguimiento al chat virtual y capacitación de los responsables en la atención.
Redes sociales	100%	100%	100%	75%	100%	Las Cajas tienen definidos los protocolos por cada canal de atención.
Portal Corporativo	100%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba- Comfanorte- Comfaoriente: Se proyecto plan de trabajo para las mejoras en las plataformas corporativas, teniendo en cuenta los temas de accesibilidad. *Cajasan: Renovación total del portal web con cambio no sólo de imagen, sino también de contenidos, buscando mayor agilidad en la navegación del afiliado, proporcionar mayor información y facilidad acceso
Carta de derechos y deberes	100%	100%	100%	100%	100%	Se actualizó la carta de deberes y derechos conforme a los requisitos mínimos según la CE 0008-2020.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	90%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	90%
CAJASAN	100%

- Se desarrolló política de resarcimiento, en cumplimiento con la CE.
- Cafaba: Se solicitó nuevamente ajuste de la política y está en espera de aprobación por parte del consejo Directivo.
- Comfaoriente: Se definió guía política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado.

### 7. Capacitación

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	90%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Programación de capacitaciones de manera periódica y anual, con base a las necesidades de servicio, y resultados de pqrpf, encuestas de satisfacción.

### 6. Manejo de concesiones

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	100%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Comfaoriente- Cafaba: Inclusión de cláusula de servicio al cliente en los contratos de convenios.

### 8. Indicadores

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	100%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Adopción y seguimiento mensual de los indicadores de oportunidad en la respuesta y satisfacción de la respuesta obtenida sobre la reclamación y / o derecho de petición ingresada.

### NIVEL DE AVANCE TOTAL



La Oficina de Protección al Ciudadano revisa detenidamente las pruebas documentales enviadas por la Caja de Compensación Familiar Cafaba de Barrancabermeja, en el tema de accesibilidad de baños, donde se observa, que no está se está cumpliendo con la normatividad vigente, al igual que la caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte.



### 3D. ZONA SUR OCCIDENTE: (presentación Natalia Ortiz Largo)

Numeral Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfacauca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	TOTAL GENERAL SUR OCCIDENTE
<b>2.Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfacauca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	TOTAL GENERAL SUR OCCIDENTE
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	● 77%	● 100%	● 100%	● 33%	● 78%
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 95%	● 99%
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	● 94%	● 100%	● 90%	● 33%	● 79%
<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.1 Atención Presencial</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.2. Canal telefónico</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.3 Línea Gratuita</b>	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 95%
<b>4.4 Buzones</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.5.1 Correo Electrónico</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.5.2 Chat</b>	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 95%
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfaucauca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	TOTAL GENERAL SUR OCCIDENTE
5.1 Buenas prácticas	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5.3 Tipos de resarcimiento	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
5.6 Riesgos	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
7. Capacitación	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
8. Indicadores	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
	● 99%	● 99%	● 100%	● 96%	● 98%

La Oficina de Protección al Ciudadano señala que el porcentaje reportado por la Caja de Compensación Familiar de Nariño no se ajusta a la realidad y ya con la Corporación se tiene un plan de mejoramiento en accesibilidad.



### 3E. ZONA EJE CAFETERO: (presentó Santiago Echeverry)

Numeral Circular	CONFA CALDAS	COMFENALCO ANTIOQUIA	COMFAMILIAR RISARALDA	COMFENALCO QUINDIO	COMFAMA	COMFACHOCO	Total general EJE CAFETERO
2.Estructura Administrativa	100%	80%	100%	100%	100%	100%	97%
2.1 Estructura Administrativa	100%	80%	100%	100%	100%	100%	97%
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	90%	40%	100%	90%	35%	100%	76%
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	95%	80%	90%	100%	90%	100%	93%
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	95%	80%	100%	100%	90%	100%	94%
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	90%	100%	100%	100%	100%	98%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	90%	100%	85%	96%
3.7 Informes a la alta dirección	80%	100%	80%	100%	100%	100%	93%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	90%	30%	65%	90%	80%	100%	76%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	90%	60%	65%	90%	100%	100%	84%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	90%	70%	65%	90%	60%	90%	78%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	70%	40%	55%	90%	100%	100%	76%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	80%	30%	100%	100%	100%	100%	85%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral Circular	CONFA CALDAS	COMFENALCO ANTIOQUIA	COMFAMILIAR RISARALDA	COMFENALCO QUINDIO	COMFAMA	COMFACHOCO	Total general EJE CAFETERO
4.1 Atención Presencial	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
4.2. Canal telefónico	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 85%	● 98%
4.3 Línea Gratuita	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 80%	● 97%
4.4 Buzones	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 97%
4.5.1 Correo Electrónico	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
4.5.2 Chat	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 70%	● 95%
4.5.3 Redes sociales	● 100%	● 90%	● 100%	● 100%	● 100%	● 85%	● 96%
4.5.4 Portal Corporativo	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	● 100%	● 70%	● 70%	● 100%	● 100%	● 80%	● 87%
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 85%	● 83%
5.1 Buenas prácticas	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 86%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 86%
5.3 Tipos de resarcimiento	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 86%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 86%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	● 95%	● 60%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 86%
5.6 Riesgos	● 95%	● 83%	● 90%	● 100%	● 70%	● 100%	● 90%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 97%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 97%
6. Manejo de concesiones	● 100%	● 80%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 97%
7. Capacitación	● 95%	● 60%	● 100%	● 100%	● 100%	● 80%	● 89%
8. Indicadores	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%	● 100%
	● 95%	● 75%	● 92%	● 98%	● 90%	● 95%	● 91%

La Oficina de Protección al Ciudadano señala que con la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda, se han venido adelantando mesas de trabajo para validar el

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



seguimiento a canales de atención, teniendo en cuenta que se han incrementado las PQR, porque no se están contestando los teléfonos. Se tiene un plan de trabajo y un seguimiento estricto.

En relación con la Caja de Compensación Familiar el Chocó, es conocedora la Oficina de Protección al Usuario de las dificultades en la comunicación, sin embargo, se ha programado reunión con la Corporación para revisar la situación y si es el caso levantar un plan de mejoramiento. En cuanto a la accesibilidad en medio físico se resalta la labor que vienen adelantando, pues con escasos recursos están cumpliendo con la norma NTC.

### 3F. ZONA NORTE: (presentó Manuel de los Ríos)

Numeral Circular	Cajacopi	Combarranquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfenalco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfasesar	Cajamag	Comfasucre	Comfacor	Cajasai	Comfamiliar Guajira	TOTAL ZONA ATLÁNTICA
2.Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.1 Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.7 Informes a la alta dirección	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGBTI	100%	100%	90%	90%	90%	92%	90%	80%	90%	90%	90%	91%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	100%	100%	90%	100%	100%	100%	90%	100%	80%	100%	100%	96%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	100%	92%	50%	70%	60%	80%	80%	50%	100%	60%	60%	73%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	100%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	100%	80%	90%	90%	90%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	80%	90%	95%
4.1 Atención Presencial	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.2 Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.3 Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.4 Buzones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.1 Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	0%	100%	70%	100%	87%
4.5.3 Redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.4 Portal Corporativo	100%	100%	50%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	60%	90%	90%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral Circular	Cajacopi	Combarranquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfenalco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfasesar	Cajamag	Comfasucre	Comfacor	Cajasai	Comfamiliar Guajira	TOTAL ZONA ATLÁNTICA
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	97%
5.1 Buenas prácticas	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	97%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	97%
5.3 Tipos de resarcimiento	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	97%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	97%
5.6 Riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Manejo de concesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Capacitación	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	98%
8. Indicadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	100%	99%	96%	99%	97%	98%	99%	94%	98%	94%	96%	97%

La Oficina de Protección al Ciudadano observa que la Zona Norte presenta un 100% de cumplimiento, sin embargo, el equipo de trabajo de OPU, en el seguimiento que se hace al acatamiento de directrices, ha observado que las acciones adelantadas por las cajas de compensación no llegan a ese porcentaje es así como se han sostenido mesas de trabajo con la Caja de Compensación Familiar de Barranquilla Combarranquilla por las fallas presentadas en los canales de atención; las respuestas a los requerimientos sin el sustento legal para el caso de Comfasucre. Se solicita a los representantes de zonas que se indique a las cajas de compensación que revisen el porcentaje informado.

### 3G. ZONA CENTRO y COMCAJA: (presentó Laura Solano)

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF. *Sistema de Prioridades . * Canales de atención definidos por la	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad:	100%	100%	100%	40%	100%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar**  
**Directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar**

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.	95%	100%	100%	30%	50%	100%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de	100%	100%	100%	100%	30%	100%



**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar**  
**Directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar**

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	45%	100%	100%	30%	30%	70%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI ( lesbianas, gas, bisexuales, transgénero e Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	100%	100%	100%	30%	100%	100%
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar**  
**Diretrizes en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar**

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	100%	100%	100%	100%	80%	100%
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una PQRS ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado SuperSubsidio" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las CCF.	100%	100%	100%	100%	80%	100%
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con	100%	100%	100%	100%	80%	100%



**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar**  
**Diretrizes en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar**

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF <b>pueden</b> implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sino también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	100%	100%	100%	100%	80%	100%
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	100%	100%	100%	100%	80%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PGRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del	100%	100%	100%	100%	90%	100%
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	100%	100%	100%	100%	90%	100%

**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar**  
Directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas	100%	100%	100%	30%	90%	100%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y	100%	100%	100%	100%	95%	100%
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	100%	100%	100%	100%	90%	100%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: "Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. "Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio" Cuando la inconformidad se derive de	100%	100%	100%	100%	90%	100%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Numeral de la Circular	Sublemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley...	100%	100%	100%	100%	90%	100%
5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	100%	100%	100%	100%	80%	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Poder Judicial debe incluir en el Plan de Trabajo...	100%	100%	100%	N.A.	NA	NA
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Poder Judicial debe incluir en el Plan de Trabajo...	100%	100%	100%	N.A.	NA	NA

Numeral de la Circular	Sublemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a 31 Agosto de 2023					
			Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Poder Judicial debe incluir en el Plan de Trabajo...	100%	100%	100%	N.A.	NA	NA
7. Capacitación	Capacitación	La capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2013; Indicador 1: Satisfacción en...	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTAL REGIÓN 96%</b>			<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>99%</b>

Teniendo en cuenta el resultado del reporte y medición, se pudo evidenciar que las cajas de compensación no están presentando los resultados de acuerdo a la realidad de cada una de ellas, no se trata de cumplir por cumplir, no es de recibo de esta Oficina de Protección al Ciudadano, que se tenga una línea gratuita y no la contesten, o que la información suministrada por los asesores, no este conforme a la normatividad vigente, en materia de accesibilidad no se cumpla con las medidas en los espacios se coloquen los accesorios para las personas en silla de ruedas, que no estén a su alcance o ponerlas sin que cumpla su objeto. Ya se tienen varios panes de mejoramiento y por tanto lo reportado no se ajusta con el informe. Por lo anterior, es compromiso de los jefes de zona transmitir esta información y si es necesario en los subcomités citar a la Oficina para que se refuerce cómo deben presentar el reporte.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Se hace un llamado a todas las Cajas de Compensación para que reporten los porcentajes teniendo en cuenta las directrices impartidas y que se tenga en cuenta que si no han ejecutado las acciones los avances no pueden ser en un 100%.

Escala de reporte	
No se ha iniciado	0%
Planeación	1% ~ 33%
Desarrollo e implementación	34% ~ 99%
Ejecutado	100%

#### 4. BUENA PRÁCTICA: “CÓMO LO HAGO”, EXPERIENCIA COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

La Oficina de Protección al Ciudadano, informa que, a partir de la fecha, se tendrá un espacio en cada reunión del COMTAC, para que las cajas de compensación familiar presenten a los miembros del comité, como llevan a cabo algunas actividades, este espacio se llamará “Cómo lo hago”

En este primer Comité, la presentación estuvo a cargo de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente con Natalia Ortiz Largo, el tema Medición de Voz.



### Medición cuantitativa

**Técnica**  
Encuesta virtual enviada vía correo electrónico o través de la plataforma Question PRO

**Metodología**  
Encuesta de satisfacción con cuestionario estructurado de 12 preguntas cerradas. La técnica de medición utilizada es top two boxes, con escala tipo likert de 1 a 5 donde 1 es la satisfacción más baja y 5 es la satisfacción más alta.



**Grupo objetivo**

- Afilados beneficiarios del Subsidio monetario durante el cuatrimestre.
- Afilados que se les otorgó el crédito financiero durante el cuatrimestre.



### Medición Cualitativa

**Metodología principal**  
**Entrevistas telefónicas a profundidad**

Permite profundizar e indagar los motivos de insatisfacción compartidos en la medición cuantitativa, además de resolver las dudas e inquietudes que presenten los afiliados.

**Metodologías de apoyo\***  
**Facebook live: Entrevistas Delagente**

Evento virtual realizado en vivo por las redes sociales de Compensar Valle Delagente (Facebook y YouTube), con la finalidad de ampliar información acerca de un servicio y resolver las dudas e inquietudes frecuentes.

**Cliente oculto: Mystery Shopper**

A través de persona anónima, encargada y enviada por el área de Investigación de Mercados, se evalúa la calidad y el buen funcionamiento de los servicios.

*\*No son permanentes.*



### Resultados medición cualitativa

**Cliente oculto: Mystery Shopper**

Realizado por el área de Investigación de Mercados (abril 2023), que validaba el cumplimiento a criterios de servicio relacionados con: confiabilidad, seguridad, tangibles, empatía y responsabilidad.

<p><b>Confiabilidad</b></p> <p>La persona encargada en la fila cuenta con la habilidad requerida para direccionar a las personas que van llegando; comunicación de manera oportuna la información pertinente.</p>	<p><b>Tangibles</b></p> <p>Tanto el exterior como el interior de la oficina se encuentran en orden. Los formatos están bien organizados de acuerdo a los diferentes trámites que se pueden realizar.</p>	<p><b>Seguridad</b></p> <p>El colaborador demuestra entusiasmo y dominio sobre el servicio por el cual se le entregó, generando seguridad y confianza.</p>	<p><b>Responsabilidad</b></p> <p>El colaborador tiene la disposición para entregar la información sobre el estado de los trámites de beneficiarios del subsidio monetario familiar. Adicionalmente respaldó y aclaró todos los datos que tenía al respecto sobre los requisitos.</p>	<p><b>Empatía</b></p> <p>El colaborador saludó de manera formal, con disposición de atender a todas las personas que llegaran a solicitar información.</p>
---	--	--	--	--

### Planes de mejoramiento

**Subsidio Familiar en dinero**

**Lectura de necesidad**  
Desconocimiento por parte de los usuarios del manejo de las billeteras virtuales (Kupi, Colone) para realizar procesos como consulta de movimientos o retiros.

**Acciones de mejora**

- Campañas informativas con los medios de pago dispuestos por la corporación para que el afiliado escoja el de su preferencia.
- Generación de contenido con pedagogía frente al uso de cada modalidad de pago.
- Orientación y claridad en entrevista telefónica y activación de resarcimiento (nivel).

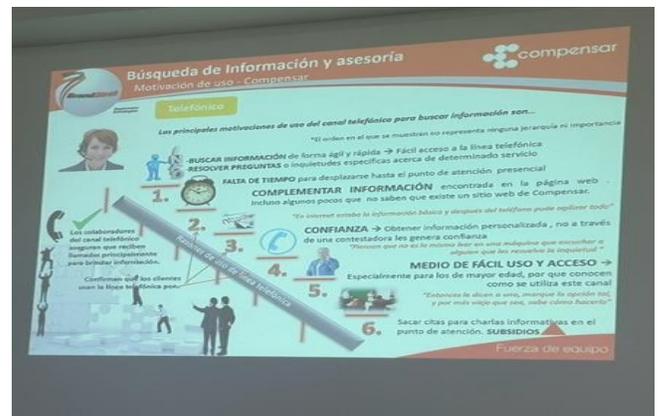
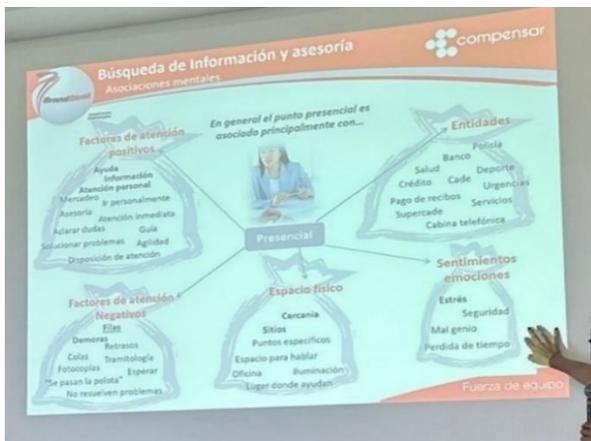
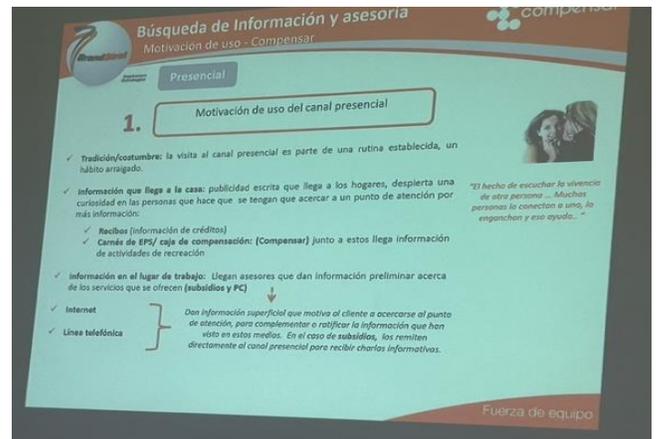


## 5. REDEFINICIÓN DEL MODELO DE EXPERIENCIA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA LUZ DEL AFILIADO DE COMPENSAR

La Oficina de Protección al Ciudadano tuvo conocimiento del estudio realizado por Compensar denominado “Re-definición del modelo de experiencia en los canales de atención a la luz del cliente”, donde abordaron el tema de atención virtual encaminado a los adultos mayores.

La presentación estuvo a cargo de Lilibeth Rodríguez del equipo de Experiencia Cliente de Compensar.





Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### Búsqueda de Información y asesoría

Percepción - Compensar

**Virtual** Para todos los participantes, el canal virtual está constituido por la página web de la entidad...

En general se tiene una buena percepción de la página de internet de Compensar debido a que es:

- ✓ Sencilla
- ✓ Completa
- ✓ Cómoda
- ✓ Rápida
- ✓ Ágil

"La de Compensar es muy cómoda porque le dan toda la información acerca de lo que hacen."

Adicionalmente el segmento de alojamiento aprecia las imágenes que muestra del servicio a ofrecer...

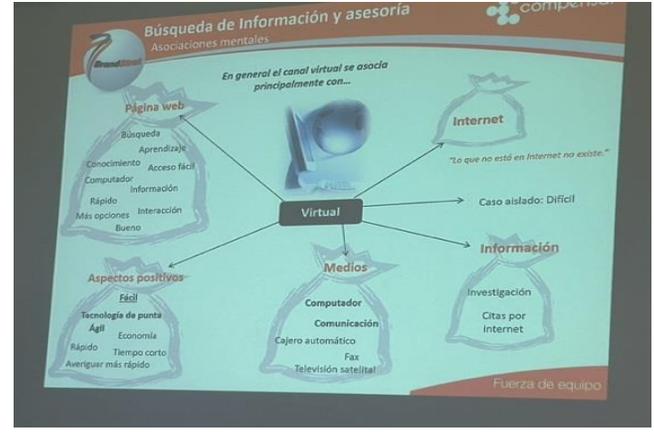
"Todo entro por los clips o imágenes a ver los fotos e imágenes, que si la casa es así, que el cuarto, que le piden."

Los colaboradores de Web Master reconocen que las redes sociales constituyen una fuente de información importante para conocer la percepción de los clientes involucrados con el canal y adicionalmente es un medio por el cual pueden llegar a influenciar la opinión de los demás usuarios.

"Me gusta Compensar: 8,009"

"Por que no solamente yo estoy escuchándolos a ellos si no que todo el mundo le está escuchando entonces es lo que yo digo de mí si no lo que ellos están diciendo de mí, eso más o sea bueno es importante"

Fuerza de equipo



### Ideal

Hallazgos transversales a los servicios - Síntesis

**Del Lugar/ plataforma de canal**

- Tener ambientación acorde con el servicio y fotografías
- Las instalaciones deben tener ambientes con estéticas virtuales
- Lograr don una sala de espera agradable -> Facilitar la vida al usuario según las posibilidades de cada uno
- Diferentes formas y puntos de pago -> Facilitar la vida al usuario según las posibilidades de cada uno
- Ambiente natural
- Decoraciones nuevas y elegantes

**De los empleados**

- En general se espera un trato amable por parte de los asociados -> Expresado en elementos visuales como una sonrisa o la forma en la que se le habla al cliente
- Salir sonriendo, agua cayendo -> Refleja la tranquilidad que se busca de todos los canales
- Naturales -> Elemento particular que refleja la seriedad demandada por los clientes

**Olores**

- Flores
- Naturales
- Fruitas

**Sabores**

- Fruitas
- Dulces
- Chocolate

**Culturas**

- Verde -> Representa la naturaleza
- Azul claro -> Demuestra tranquilidad y relajación
- Bianco -> Transmite pureza y confianza

**Emociones / sensaciones**

- Alegria
- Felicidad
- Tranquilidad
- Confianza

Reflejan la naturaleza y frescura con la que quieren ser atendidos

Demuestran la sensación de haber tenido una buena experiencia, reflejada en los sabores aromáticos y agradables para la mayoría de los usuarios -> Deliciarse con la experiencia en el canal, así como deleitan estos sabores.

Aportan al bienestar no solo físico sino psicológico de la persona. Compensar puede brindar una experiencia en donde la persona se sienta a gusto independientemente del servicio que este tomando con la entidad

### Desarrollo de la propuesta de valor de canales

Operacionalización de los pilares de servicio de Compensar

**Asociaciones espontáneas**

**QUÉ SIGNIFICA?**

- Respuesta a todas las inquietudes del usuario
- Evitar reprocesos
- Solución directa a necesidades
- Menos tiempo en procesos/ trámites

"que me den todas las respuestas que yo necesito, todo, todo, absolutamente todas"

**RESOLUTIVIDAD**  
Soluciones efectivas

**CÓMO DEBE SER?**

ASPECTOS INTRÍNSECOS	PERSONAS
<input type="checkbox"/> Tener información certera, completa y actualizada <input type="checkbox"/> De fácil acceso <input type="checkbox"/> Que sea ágil/ rápido	Conocimiento de quienes atienden el medio Denotar interés real por ayudar Seguimiento Amabilidad de quienes atienden el medio

"Siempre puede haber un problema que no se puede resolver en ese momento... ahí el rol de quien lo atiende"

### Búsqueda de Información y asesoría

Necesidades satisfechas - Compensar

**Virtual**

Es general se percibe que el acceso a la página es fácil. Se presentan las siguientes necesidades satisfechas dependiendo del segmento evaluado.

- Se afirma que el contenido de la información que es suministrada es clara y fácil de entender
- Existen varias opciones de consulta / cotización:
  - Habitaciones, número de personas, hoteles, categoría etc.
- Muestra los días en los que se realizan las clases, tipos de clases, precios a pagar etc.
- Se expresó que a través de las redes sociales se da información acerca de las sedes, resolviendo así las dudas que tienen los usuarios. (8,009 en Facebook)

"Algunos personas no saben ubicar algún servicio en la sede y preguntan en qué parte es la página y una los días. Otros preguntan en qué horario están las clases de natación, etc."

Web Master

Para todos los segmentos la necesidad de búsqueda de información es satisfecha en la medida que no deben dirigirse a otros canales para complementar el contenido mostrado en la página web de Compensar.

### Desarrollo de la propuesta de valor de canales

Operacionalización de los pilares de servicio de Compensar

**Definición y aporte a la experiencia**

**OPORTUNIDAD**  
Cumplimiento de los tiempos prometidos (citas, espera en sala, etc.)

Que lo atiendan bien de forma ágil y organizada, donde siempre debe haber una comunicación clara frente a los tiempos reales y un respeto por el usuario reflejado en el orden de atención, el foco con el que se atiende y el cumplimiento de los tiempos y horarios establecidos

**Qué le genera a la experiencia del usuario?**

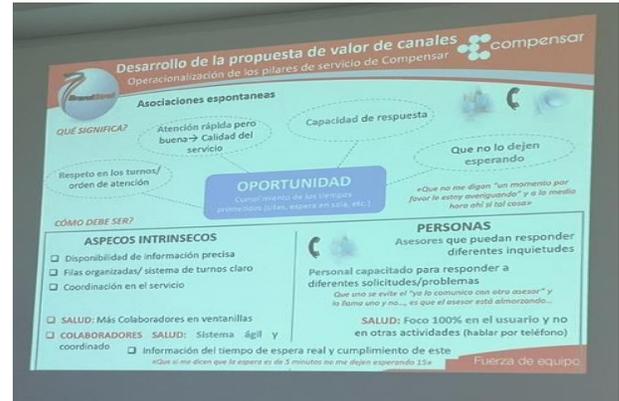
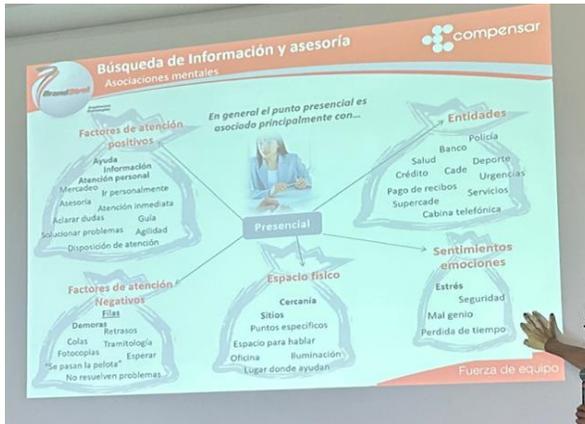
Funcional	<input type="checkbox"/> Ahorro de tiempo
Emocional	<input type="checkbox"/> Confianza <input checked="" type="checkbox"/> Confía en la información <input checked="" type="checkbox"/> Sabe siempre que le informan el tiempo real

Es decir, si usted tiene que volver dentro de esos 10 días, realmente se él y no encuentre ninguna excusa o inconveniente.

**COLABORADORES CAJA**  
Dar respuesta a las necesidades en los tiempos establecidos para nosotros.  
Dar información, ágilmente, corta, entendible, precisa, clara, concreta y evitar el TRAMITE

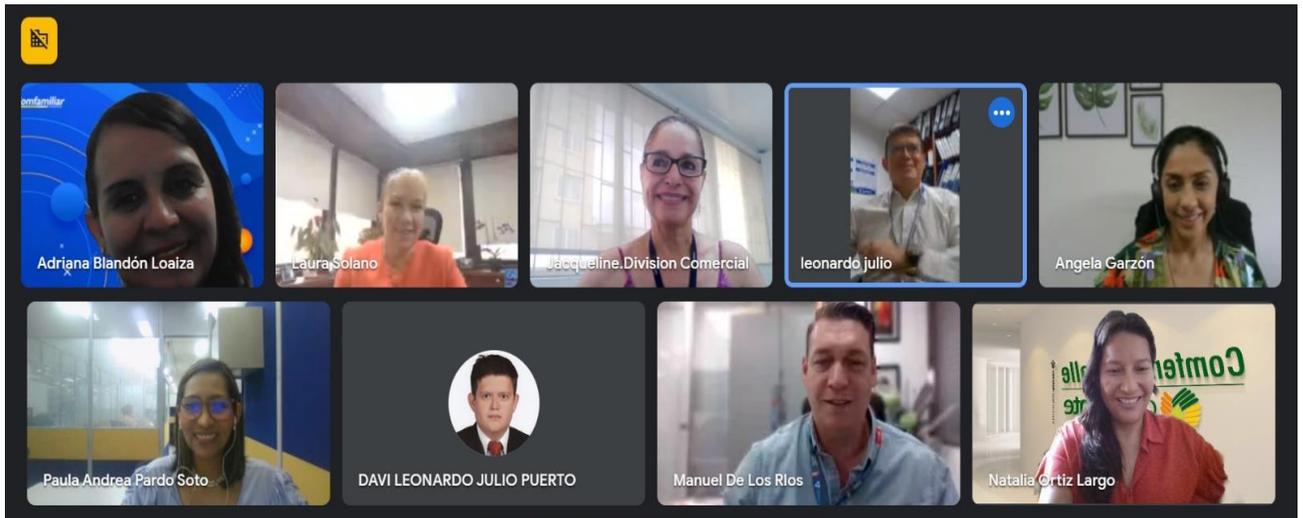
**COLABORADORES SALUD**  
Agilidad. Ir más allá de los horarios establecidos y decir hoy ayude a mucha gente en las citas.





## 6. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO A DESARROLLAR POR EL COMTAC Y DEL REGLAMENTO INTERNO.

Los miembros del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC, en reunión realizada el 3 de agosto de 2023, en el horario comprendido entre las 9:00 am a 12:00 m, por la plataforma teams, se revisó y aprobó el reglamento interno.



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Cambios propuestos para Reglamento Comtac ↗



**Santiago Echeverry Morales** <secheverry@comfamiliar.com>  
para Luz, Ilescobara ▾

15 sept 2023, 10:20 ☆ ↶ ⋮

Dra Luz Martha, Carolina, espero se encuentren muy bien.

Este trabajo lo realizamos con los líderes de zona; en el archivo se puede observar en verde lo que se adicionaría y en rojo lo que consideramos se puede retirar.

Nos disculpamos porque este trabajo lo habíamos realizado desde días atrás, pero por un error no se lo habíamos comunicado.

Saludos y nos vemos pronto en nuestro COMTAC!

--

**Santiago Echeverry Morales**  
Líder Gestión de la calidad e Innovación  
Defensor del Usuario.  
COMFAMILIAR RISARALDA.  
[defensordelusuario@comfamiliar.com](mailto:defensordelusuario@comfamiliar.com)  
Pbx:3135600 Ext. 2238 - 2256  
Avenida Circunvalar 3 - 01 Piso2.  
Pereira - Risaralda.

El reglamento en mención describe:

- Las actuaciones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano
- Funciones
- Organización: Integración y suplencias
- Vigencia: Elección y periodos
- De la coordinación: Funciones.
- Funciones de los Miembros del COMTAC
- Sesiones: Reuniones ordinarias, extraordinarias, no presenciales, convocatoria, agenda, quórum.
- Actas, contenido, secretarías, aprobación y publicación.
- Reglamento.

### MARTES 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023

1. Presentación: Tratamiento de Datos Personales”: Caja de Compensación Familiar COFREM.
2. Informe medición de voz del afiliado
3. Informe indicadores.
4. Informe canales de atención Superintendencia
5. Informe canales de atención Cajas de Compensación Familiar
6. Informe accesibilidad página web.
7. XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

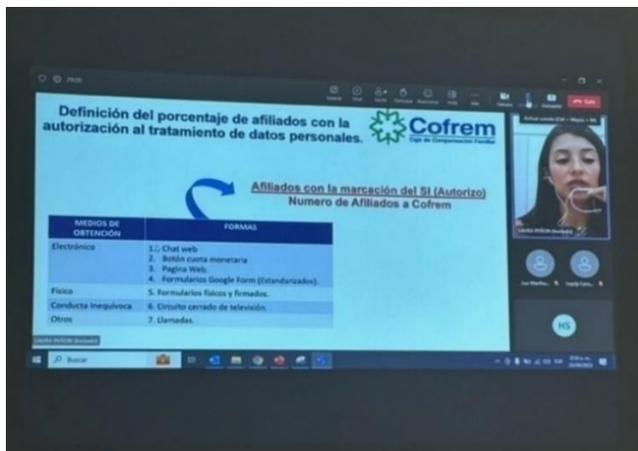
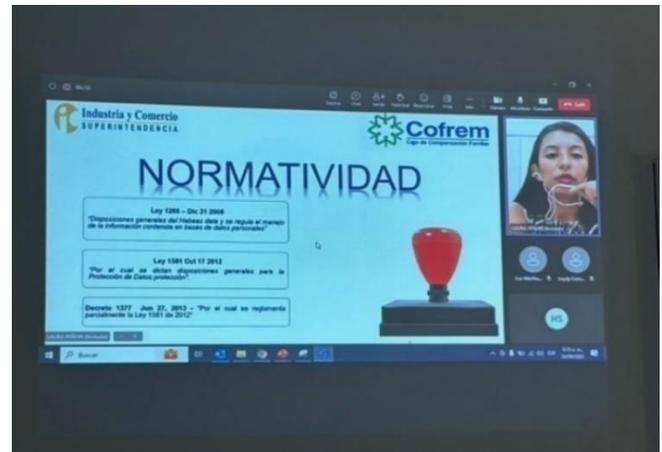
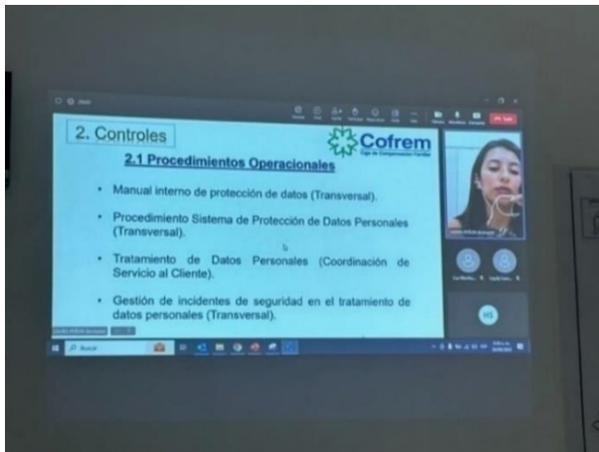
FO-COP-002; Versión:1

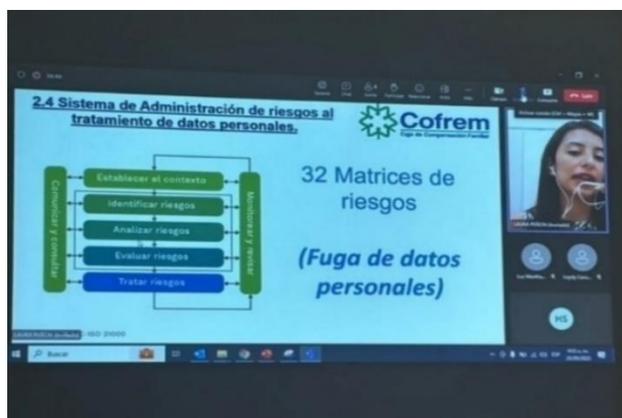
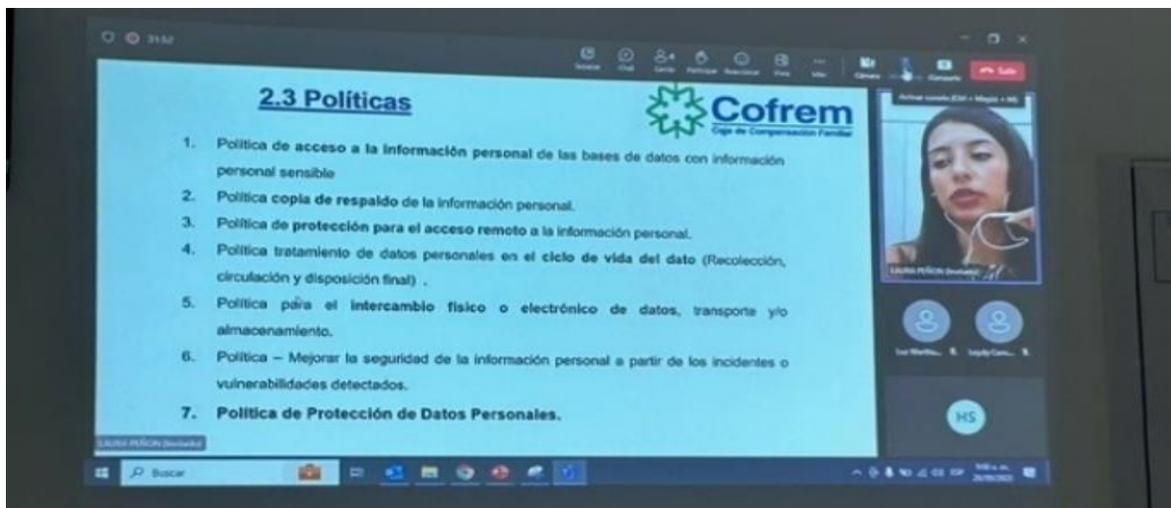
@Supersubsidio



## 1. PRESENTACIÓN: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COFREM

La Gestora de Riesgos y Oficial de Protección Datos de la Caja de Compensación Familiar del Meta Cofrem, Laura Peñón, presenta una conferencia sobre el tratamiento de datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente y las directrices impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, dado que las Cajas deben cumplir con esta normatividad.





## 2. INFORME MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO Y/O CIUDADANO 1ER CUATRIMESTRE 2023

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar presenta los resultados de evaluación para la medición cualitativa. Se estableció una matriz, donde se calificaron 7 ítems.

La parte Cuantitativa se consolidaron los resultados de las cuatro variables de servicio por Zonas, de acuerdo a la Circular Externa 00003 de 2023, que adicionó la circular única en lo relacionado con la “MEDICIÓN VOZ DEL AFILIADO”:





En atención a la expedición de la Circular 003 de 2023 de la Superintendencia del Subsidio Familiar en lo concerniente a la metodología de la medición de voz del afiliado, y de acuerdo a las funciones asignadas a la Oficina de Protección al Usuario, está ha revisado los informes remitidos por las cuarenta y dos Cajas de Compensación Familiar, esto respecto al servicio de crédito social y subsidio de cuota monetaria.

Para la revisión de los informes de medición de voz en el aspecto cuantitativo y cualitativo, la Oficina de Protección al Usuario, ha implementado una metodología de revisión la cual en su totalidad equivale a un 100% desagregado de la siguiente manera: ficha técnica, equivalente a un 10% donde se revisa el objetivo, la población objetivo, metodología, y los datos proporcionados.

En segundo lugar se revisa lo que corresponde a la estructura de preguntas, que equivale a un 20%, compuesto por la revisión del número de preguntas formuladas o planteadas, que las variables estén ajustadas a las señaladas por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, las preguntas deben estar formuladas de acuerdo al servicio o subsidio evaluado, deben transportar a afiliado a un momento específico.

En tercer lugar, se identifica el análisis de resultados por cada variable generado por la Caja de Compensación Familiar, la conclusión por variable, resultado por variable, equivalente al 15%.

En cuarto lugar, se revisa que la Caja de Compensación Familiar, presente el comparativo cuatrimestralmente y anualmente del resultado obtenido por cada variable y para cada servicio y subsidio, equivalente al 5%.

De otra parte, la Oficina de Protección al Usuario, en la medición cualitativa, revisará que la Corporación haya realizado extracción de necesidades con base en los resultados de la medición cuantitativa, para cada servicio y subsidio, se revisará que la Caja de Compensación Familiar diligencie correctamente la ficha técnica, contenido de un objetivo, población y metodología, técnica de recolección y resultados, siendo este equivalente a un 20%.

Y finalmente, se observará que las Cajas de Compensación Familiar, que no hayan alcanzado el umbral del 95% presenten un plan de mejoramiento contentivo de cada uno

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



de los aspectos a mejorar, siendo acorde a la variable y la necesidad, se identificará el porcentaje de ejecución y el soporte o evidencias de su cumplimiento.

A partir de la revisión realizada por la Oficina de Protección al Usuario, se identificó que gran parte de las vigiladas cumplen con los parámetros señalados por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, esto en lo que respecta al diligenciamiento de la ficha técnica, estructuras de las preguntas, análisis de resultados, comparativo, listado de necesidades.

## 1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Pese a lo indicado anteriormente, se identificó por parte de la Oficina de Protección al Usuario que las técnicas de recolección para la ejecución de las encuestas de satisfacción empleadas por las Cajas de Compensación Familiar, son: virtual, presencial, telefónica, mixta virtual y telefónica, mixta presencial y telefónica, mixta presencial y virtual.

Así, las cosas se precisan cada una de las técnicas de recolección empleadas por las Cajas de Compensación Familiar:

### 1.2 VIRTUAL

Caja de Compensación Familiar - COMFAMILIAR ATLÁNTICO, Caja de Compensación Familiar de Barranquilla – COMBARRANQUILLA, , Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA , Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE, Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMFATOLIMA, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO ANTIOQUIA, Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO, Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO SANTANDER, Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - CAFASUR, Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR, Caja de Compensación Familiar – CAFAM.

### 1.3 PRESENCIAL.

Caja de Compensación Familiar de Sucre - COMFASUCRE, Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, Caja de Compensación Familiar - CAJACOPI ATLÁNTICO, Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas - CAJASAI

### 1.4 TELEFÓNICA

Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar - COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR, Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY, CONFA, Caja de Compensación Familiar de Fenalco - COMFENALCO QUINDÍO, Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE, Caja de Compensación familiar del magdalena – CAJAMAG.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 1.5. MIXTA

### 1.5.1 VIRTUAL Y TELEFÓNICA.

Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMFACESAR. Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA, Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI, Caja de Compensación Familiar del Amazonas - CAFAMAZ, Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA, Caja de Compensación Familiar - COFREM, Caja Santandereana de Subsidio Familiar - CAJASAN, Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar de Fenalco - ANDI COMFENALCO CARTAGENA, Caja colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – COMFENALCO. Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.

### 1.5.2 Presencial telefónica.

Caja de Compensación Familiar del chocó – COMFACHOCO

### 1.5.3 Presencial y virtual.

Caja de Compensación Familiar Campesina – COMCAJA

## 2. EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE VOZ CUALITATIVAMENTE QUE SUPERAN EL 80%

En razón a la anterior información, la Oficina de Protección al Usuario, insta a las Cajas de Compensación Familiar, con el propósito de que identifiquen aquellas técnicas de recolección que les permitan conocer el comportamiento y satisfacción de sus afiliados, siendo este un insumo importante en las decisiones que se adoptan al interior de cada corporación, frente al otorgamiento del subsidio monetario y crédito social.

De otra parte, la Oficina de Protección al Usuario, identificó que para el primer cuatrimestre de la vigencia 2023, las Cajas de Compensación Familiar que en el aspecto cualitativo están por encima del 80 % son:

### 2.1. SUBSIDIO CUOTA MONETARIA

Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR, Caja de Compensación Familiar - CAFAM, Caja colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA, Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO SANTANDER, Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR y COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

### 2.2. SERVICIO CRÉDITO SOCIAL

Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, Caja de Compensación Familiar de Fenalco –Comfenalco Tolima, Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMFACESAR

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 3. CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CON PLAN DE MEJORAMIENTO I CUATRIMESTRE DE 2023.

#### 3.1. SUBSIDIO CUOTA MONETARIA

Del análisis realizado por la Oficina de Protección al Usuario, identificó que las siguientes Cajas de Compensación Familiar, cuenta con plan de mejoramiento.

Caja de Compensación Familiar de Fenalco - ANDI COMFENALCO CARTAGENA, Caja de Compensación Familiar de Córdoba – COMFACOR, Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas – CAJASAI, Caja de Compensación Familiar – CAFAM, Caja colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar Campesina – COMCAJA, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO ANTIOQUIA, Caja de Compensación Familiar de Fenalco - COMFENALCO QUINDÍO, CONFA, Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, Caja de Compensación Familiar del Casanare – COMFACASANARE, Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE, Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO SANTANDER, Caja de Compensación Familiar de Nariño – COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar de Fenalco – Comfenalco Tolima, Caja de Compensación Familiar - COMFAMILIAR ATLÁNTICO, Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar – COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar del Cesar – COMFACESAR, Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, Caja de Compensación Familiar de Sucre – COMFASUCRE, Caja de Compensación Familiar – COMPENSAR, Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA, Caja de Compensación Familiar del chocó – COMFACHOCO, Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA, Caja de Compensación Familiar del Amazonas - CAFAMAZ,, Caja de Compensación Familiar del Caquetá – COMFACA, Caja Santandereana de Subsidio Familiar – CAJASAN, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar del Tolima.

#### CAJAS DE COMPENSACIÓN QUE NO PRESENTARON PLAN DE MEJORAMIENTO, PESE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

La Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – COMFACUNDI, no presentó plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que no supera el umbral del 95%, esto para las variables, oportunidad, infraestructura, calidez y efectividad.

La Caja De Compensación Familiar COFREM, no presentó plan de mejoramiento para el subsidio de cuota monetaria, de manera específica para las variables de calidez e infraestructura.

#### 3.2. SERVICIO CRÉDITO SOCIAL

Del análisis realizado por la Oficina de Protección al Usuario, se observó plan de mejoramiento de las siguientes Cajas de Compensación Familiar:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar de Fenalco - ANDI COMFENALCO CARTAGENA, Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas - CAJASAI Caja colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar – CAFAM, Caja de Compensación Familiar de Boyacá – COMFABOY, Caja de Compensación Familiar Campesina – COMCAJA, Caja de Compensación Familiar - COMFENALCO ANTIOQUIA, Caja de Compensación Familiar del Casanare – COMFACASANARE, Caja de Compensación Familiar de Nariño – COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar de Fenalco –Comfenalco Tolima, Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, La Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar-Comfamiliar, Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMFACESAR, Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA. Caja de Compensación Familiar – COMPENSAR, Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA, Caja de Compensación Familiar del chocó – COMFACHOCO, Caja de compensación familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA., Caja de Compensación Familiar del Amazonas – Cafamaz, Caja Santandereana de Subsidio Familiar –CAJASAN, Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi – COMFANDI, Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR, Caja de Compensación Familiar del Tolima | Comfatolima.

La Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – Comfacundi, NO presentó plan de mejoramiento para el servicio de crédito social, esto para las variables, oportunidad e infraestructura.

La Caja De Compensación Familiar COFREM, no presentó plan de mejoramiento para el servicio de crédito social, de manera específica para la variable de calidez.

##### **5. MESAS DE TRABAJO CON CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.**

A partir del análisis de los informes presentados por las Cajas de Compensación Familiar, el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, considera pertinente llevar a cabo mesas de trabajo con las vigiladas que de acuerdo a los resultados obtenidos en la metodología de medición de voz se identifican falencias.

Así las cosas, La Oficina de Protección al Usuario, con el fin de brindar el acompañamiento y orientaciones a lugar, convocará a las siguientes Cajas de Compensación Familiar:

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - CAFASUR, Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY, Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA, Caja de Compensación Familiar de Sucre – COMFASUCRE, Caja de Compensación Familiar - COMPENSAR, Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca – COMFACUNDI, Caja de Compensación Familiar del Amazonas - CAFAMAZ, Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA.

##### **7. EJERCICIOS DE METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE VOZ A RESALTAR.**

De acuerdo a la revisión efectuada por la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través del ejercicio de medición de voz para el subsidio de Cuota Monetaria y el servicio de crédito

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



social, se determina exaltar los ejercicios realizados por a Caja de Compensación Familiar de Arauca, COMFIAR y la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

Lo anterior, toda vez que cumple de manera estricta con lo estipulado en la Circular 003 de 2023, expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## 8. TÉCNICAS DE MEDICIÓN A PROFUNDIDAD

La Oficina de Protección al Usuario, en la revisión del Informe de medición de voz, del primer cuatrimestre de 2023, identificó que algunas Cajas de Compensación Familiar, están empleando como técnicas de medición a profundidad, las siguientes: entrevistas a profundidad, entrevistas virtuales, grupos focales, entrevistas semiestructuradas, relato de experiencia, Facebook Live y cliente oculto.

De otra parte, identificó que la aplicación de la medición a profundidad se está realizando de manera incorrecta, lo que lleva a concluir que no se analiza previamente la técnica, así como su impacto.

En razón a lo anterior, la Oficina de Protección al Usuario, determinó que las Cajas de Compensación Familiar apliquen mediciones a profundidad de acuerdo a la zona del Comité Técnico de Atención e Interacción al Ciudadano, a la que pertenecen.

Así las cosas, este Ente de Inspección, Vigilancia y Control, determinó que las mediciones cualitativas, en cuanto a la técnica de medición a profundidad para el primer cuatrimestre de 2024, se realizarán.

1. Zona Tolima y Huila – Grupos Focales
2. Zona Sur Occidente – Triangulaciones
3. Zona Costa Atlántica –Facebook Live
4. Zona Eje Cafetero – Relato de Vida
5. Zona Llanos Orientales – Directo Instagram
6. Zona Boyacá y Cundinamarca – Entrevistas a Profundidad.
7. Zona Santanderes – Conversatorios.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2.1. Medición Cualitativa Subsidio:

### 2.1.A. ZONA LLANOS ORIENTALES:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodología	Datos acordes a solicitado	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	5	5	5	10%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	4	4	5	9%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	2	2	2	4	5%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	1	4	1	5	6%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	5	5	5	10%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	4	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	4	5	4	18%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	4	4	4	17%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	2	2	2	11%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	3,5	3,5	3,5	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	4	4	4	17%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	4	4	4	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	3	4	10%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	4	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	2	2	2	6%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	4	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	5	13%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	5%	3	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	5%	5	20%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	3%	1	4%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	2	2%	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4%	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	5%	4	16%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	1	2	7%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	5	5	19%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	1	1	1	4%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	3	4	4	15%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				%
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	1	1	1	2%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	4	4	8%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	1	1	0	0	1%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	4	4	8%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	0	0	0	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	Se requiere revisión de medición cualitativa.	64%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	1.No se evidencias falencia en el ejercicio	90%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	REUNIÓN URGENTE CCF MEDICIÓN A PROFUNDIDAD - RVISIÓN RESULTADOS CUANTITATIVOS.	34%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	1.El objetivo planteado no es acorde al ejercicio, no plantea metodología 2.12 preguntas falta ajustar a la variable o servicio 3.No hay comparativo para el año anterior 4.La medición a profundidad falta estructurar para obtener resultado	74%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	La Caja debía presentar plan de mejoramiento Por las variables calidez e infraestructura.	76%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1.La caja de compensación plantea un buen ejercicio en la ficha técnica 2.Falta ajustar preguntas a l subsidio 3.No plantea plan de mejora a listado de necesidades	74%

## 2.1.B. ZONA SUR OCCIDENTE:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Población Objetivo	Metodología	Datos acordados a solicitado	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	2	4	4	4	7%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	4	4	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	5	5	5	10%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2,5	3,3	1	5	6%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	3	3	3	14%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	4	4	4	17%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	2	2	2	11%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	4	4	4	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	3	9%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	3	5	11%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	3	3	9%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	4	4%	2	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	5%	4	16%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	4	4%	0	0%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	5%	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	2	2	2	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	3	4	13%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	0	0	0	0%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2	2	4	11%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	4	4	4	4	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	4	4	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	1	1	1	1	2%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	0	0	0	0	0%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	Revisión medición a profundidad.	58%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	1.Falta un análisis de resultados a profundidad, conclusión no son clara 2.No estructura la medición a profundidad falta información	78%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	REUNIÓN URGENTE CCF MEDICIÓN A PROFUNDIDAD - RVISIÓN RESULTADOS CUANTITATIVOS. (Grupo focal)	36%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1.En la ficha técnica no se plantea un objetivo a la medición, no describe la metodología 2.La medición a profundidad carece de estructura se deberá replantear para mejorar resultado	67%

### 2.1.C. ZONA SANTANDER:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodología	Datos acordados a solicitado	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	1	5	7%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	5	3	4	9%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	2,5	1	5	7%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	5	5	5	10%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3,3	3,3	1	5	6%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordados a la Variable	Acordados al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	3,33	3,33	3,33	15%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	5	5	5	20%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	3,33	3,33	3,33	15%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	2	2	2	11%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	4	4	4	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	4	12%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	2	2	3	7%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	4	5	13%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	3	3	3	9%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	5	13%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordados a la medición del subsidio o servicio	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	5%	4	16%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4%	2	8%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5%	4	16%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4%	4	16%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	5%	4	16%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	2	3	5	13%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4	2	13%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	3	3	4	13%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	3	15%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				%
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	4	4	8%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	0	0	0	0	0%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	3	5	5	5	9%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	0	0	4%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	4	4	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	1.En la ficha no plantea una metodología clara 2.Las preguntas se deben llevar a momento específico del servicio 3.La medición a profundidad falta enfatiza la metodología de la medición a profundidad aun así se obtiene resultados	76%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	Subsidio virtual Análisis de resultados flojo.No medición a profundidad.	61%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	1.A pesar de que la corporación cumple con los valores propuesto se tendría que analizar el ejercicio para ampliar el análisis de resultados y entablar plan de mejora 2.Se evidencia que la CCF no realiza correcciones sobre la ficha técnica falta ampliar la metodología que aplica, identificar la población objeto, en algunos espacios dan información que no corresponde 3.Al verificar las preguntas planteadas no son acordes a la variable, subsidio o servicio evaluado o al momento específico del proceso.	78%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	Resalta medición a profundidad	69%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	1.En la ficha no plantea una metodología clara 2.Falta afinar las preguntas a las variables o momento específico del servicio 3.Plantea medición a profundidad falta afinar de talle	81%

## 2.1.D. ZONA SUR OCCIDENTE:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				%
		Objetivo	Población Objetivo	Metodología	Datos acordes a solicitado	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	4	4	4	9%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	5	5	9%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	5	5	5	10%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	5	5	5	10%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	3	3	3	14%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	5	4,5	4,5	4,5	19%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	4	4	4	17%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	4	4	4	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	3	3	4	10%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	3	4	10%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4%	3	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	5	5%	4	16%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	5%	3	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	5%	5	20%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	3	15%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	16%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	4	4	3	15%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	5	5	20%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	0	0	0		0%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	4	8%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	4	3	0	0	4%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	5	5	5	5	10%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	No presenta medición a profundidad - incorrecto análisis	63%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	1.La caja de compensación plantea un objetivo claro para la medición, diligenciado correctamente la ficha las preguntas falta ajustar a la variable o al subsidio, de mejora	85%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	Comfandi. Nivel de mujeres afiliadas categoría a Subsidio monetario virtual – entrevista a profundidad – llamada telefónica - REVISIÓN MEDICIÓN A PROFUNDIDAD.	72%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	Excelente ejercicio.	94%

## 2.2. E. ZONA EJE CAFETERO:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitado	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA	5	5	5	5	10%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	2,5	3	2,5	5	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	3,3	2,5	5	8%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	5	4	4	5	9%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	2,5	3,3	2,5	5	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5	5	5	10%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA	4	5	4	4	17%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	4,5	4,5	4,5	19%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	4	4	4	17%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	5	3	4	3	15%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	3,33	3,33	3,33	15%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5	4	4	18%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%				COMPARATIVO 5%	
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%	Datos Acorde a los resultados	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA	4	3	4	11%	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	2	2	8%	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	4	4	4	12%	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	3	3	4	10%	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	4	4	4	12%	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5	5	15%	5	5%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA		NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
				acordes a la medición del subsidio o servicio	%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA		4	16%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA		4	16%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA		4	16%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar del Choco		2	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO		4	16%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA		4	16%

ZONA		NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
				Ficha técnica (objetivo, poblacion Y metodología)	Técnica de recoleccion	Resultado	%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA		4	4	4	16%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA		4	3	3	13%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA		4	4	2	13%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar del Choco		2	2	2	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO		4	4	3	15%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA		4	4	3	15%

ZONA		NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		PLAN DE MEJORA 10%				
				Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA		4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA		4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA		4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar del Choco		4	4	1	4	7%
EJE CAFETERO		Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO		4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO		Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA		4	4	4	4	8%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	Expresión cliente. Encuesta virtual Entrevista a profundidad	83%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1.La caja de compensación no entrega ficha técnica acorde como lo solicita, la objetivo o metodología falta 2.Fala análisis de resultados y conclusiones a lo evidenciado en el ejercicio 3.La medición cualitativa se debe estructurar no hay resultados claros al ejercicio	75%
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	1.En la ficha técnica La caja de compensación no plantea una metodología 2. Apesar que plantea 12 preguntas etas debe ser acordes a las variable o servicio 3.La medición a prendida se debe estructurar para obtener resultados	79%
Caja de Compensación Familiar del Choco	Técnica telefónica y presencial Validar documento PR-AU-03 DIGITA NÚMERO 2022 TERCER CUATRIMESTRE DE 2022. REUNIÓN URGENTE REVISIÓN MEDICIÓN A PROFUNDIDAD	62%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	1.No plantea un objetivo claro a la medición, ni describe la metodología aplicar 2.Plantea 12 preguntas para el ejercicio falta afinar variable, subsidio o momento específico. 3.Analiza correctamente los resultados y plantea comparativos 4.Falta estructurar la medición a profundidad para obtener resultado acorde.	77%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	ok	87%

## 2.1.F. ZONA NORTE:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitado	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	2,5	5	5	5	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	2	2	5	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3,3	3,3	3,3	5	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	3	5	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5	5	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	3,3	3,3	3,3	5	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5	5	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	3,3	3,3	5	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	5	5	5	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	1	1	5	6%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	5	5	5	4	10%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	2	4	4	15%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	2	2	1	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	4	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	4	5	4	18%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	3	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	4	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	4,5	4,4	4,5	18%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	2	2	3	3	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	4	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	2	2	2	2	8%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	4	5	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	3	2	3	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	4	3	11%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	3	2	4	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	3	3	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	4	2	4	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4,5	4,5	4,5	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	4	3	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	5	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	3	3	9%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5%	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	1	1%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5%	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	4	4%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	5%	5	20%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	4%	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	4	4%	1	4%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	2	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	2	4	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	4	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	2	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	3	4	3	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	1	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	2	1	1	5%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	2,5	2,5	2,5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	1	1	4%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	4	4	5	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	0	0	4%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	0	0	0	1%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	1.se deberá entrar a replantear el objetivo planteado para la medición al subsidio. 2.Cumple con loas 12 preguntas 3 por variable aun así fata enfocar ala variable o al momento específico. 3.No son claras la lista de necesidades y es corta de acuerdo, al análisis de resultados. 4.A pesar de que la corporación maneja plataforma Feedback de estructura la entrevista a	66%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	Comfamiliar Atlántico. Redacción, ortografía. Emplean palabra cliente Subsidio educativo Las empresas realizan reactivación de sus trabajadores antiguos y afiliación de los trabajadores nuevos, estos solicitan tramites de pago de subsidios monetarios como también de subsidio educativo. Por lo que procesos de afiliación y actualización de documentos a principio de año se incrementan y tienden a extenderse el tiempo de respuesta. Subsidio en especie. Ok evidencias, capacitación okey correo actualización certificado escolar. Okey ministerio de educación.	66%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	1.La ficha técnica se diligencia de forma acertada 2.Cumple con las 12 preguntas 3 por variable aun así fata enfocar ala variable o al momento específico. 3.No identifica las necesidades a pesar del análisis de resultados. 4.No estructura medición a profundidad	66%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	Distinción servicio y subsidio Preguntas ajustadas. 02-08-2023. Llamadas no ingresan – aporta plan de mejora 22 canales de atención OPU No tiene plan de mejora para subsidio. Todas variables 97	71%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	Emplea varias técnicas para la recolección de la info. En cuota revisión preguntas infraestructura. Retrasos pago de cuota – documentación Análisis de resultados única variable que no esta afectada calidez. Realizar un estudio de mediciones de tiempos y movimientos para determinar el TMO y definir la capacidad del area de afiliaciones y aportes y detrimnar el tamaño correcto de la operación Medición cualitativa, somera no hay desarrollo.	76%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andí COMFENALCO CARTAGENA	1.Realiza claramente un análisis de resultados, pero no concluye. 2.De la medición a profundidad no concuerda población objetivo con la población insatisfecha 3.Resultados de la medición a profundidad no son claros 4.Plantea plan de mejora y no hay avances	77%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR		74%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	1.Plante las 12 preguntas para el ejercicio se debe tener en cuenta la variable, el subsidio y momento 2.Plantea un buen analisis de resultado por pregunta y variable con sus conclusiones 3.La medición a profundidad esta estructurada de acuerdo, al listado de necesidades 4.Plantea plan de mejora acorde a lo visto.	91%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	Subsidios Usuarios, servicios. Todas las variables por debajo del umbral Dialogo telefónico, no es una técnica de medición a profundidad.- acciones permanentes en el pago de la cuota monetaria.	59%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Isias CAJASAI	1.No identifica la población objetivo, la metodología no describe el ejercicio a realizar 2.Plante las 12 preguntas para el ejercicio se debe tener en cuenta la variable, el subsidio y momento 3.La medición a profundidad no esta estructurada, por ende, los resultados no son claros 4.Planeta plan de mejora	75%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	Comfasucre Subsidio – servicio Encuesta física – presencial- virtual- mensaje de texto. El objetivo de la medición cualitativa, no puede ser el mismo de la medición cuantitativa. No existe listado de necesidades.	39%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2.1.G. ZONA CENTRO Y COMCAJA

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitade	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	1	2,5	2,5	5	6%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4,5	4,5	4,5	5	9%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	5	5	5	10%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	5	5	5	10%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	2	5	2	4	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	3,3	3,3	3,3	7%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento especifico	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	4	4	4	17%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	4,5	4,5	4,5	19%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	3	3	4	15%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	4,5	4,5	4,5	19%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5	2	2	2	11%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	4	4	4	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%				COMPARATIVO 5%	
		Análisis por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%	Datos Acorde a los resultados	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	3	9%	3	3%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	12%	5	5%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	2	4	8%	4	4%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	12%	5	5%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	2	2	3	7%	3	3%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	12%	3	3%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		acordes a la medición del subsidi o servicio	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	12%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1	4%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	2	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	16%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Tecnica de recoleccion	Resultado	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	3	12%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	5	17%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	2	1	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	4	5	19%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	4	2	12%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	3	15%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	0	0	0	0	0%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	0	0	0	0	0%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	4	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	1.En la ficha técnica no plantea un objetivo claro para la medición, no identifica la población objetivo, Cuatrimestre la palabra correcta (tener en cuenta ala gramática) la metodología de 2.Plantea 12 preguntas se debe tener en cuenta la variable, el subsidio y momento 3. Falta realizar los resultados de la variable así mimo generar las conclusiones a lo encontrado. 4.No hay comparativo del año anterior 5.No es coherente resultados con listado de necesidades 6.No se estructura la medición a profundidad entablar preguntas no arroja el resultado claro 7.Si la población es cero con que personas se comunican	59%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	1.La caja de compensación plantea un objetivo claro para la medición, diligenciado correctamente la ficha las preguntas falta ajustar a la variable o al subsidio, el análisis resultados identifica y concluye el ejercicio, estructura la medición a profundidad y plan de mejora	86%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	Compensar – MENCIONA – SERVICIOS SUBSIDIO ENCUESTAS TELEFÓNICAS Revisión preguntas compensar. Plan de mejoramiento. No es copiar lo que me dice el afiliado. Medición cualitativa – entrevista semiestructurada Cliente Okey plan de mejoramiento.	56%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	1.La caja de compensación plantea un objetivo claro para la medición, diligenciado correctamente la ficha las preguntas falta ajustar a la variable o al subsidio, el análisis resultados identifica y concluye el ejercicio, estructura la medición a profundidad y plan de mejora	88%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	SERVICIO CUOTA MONETARIA, se debe revisar ejercicio urgente con la caja, no realiza plan de mejoramiento pese a encontrarse por debajo del umbral	48%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	1.La caja de compensación plantea un objetivo claro para la medición, diligenciado correctamente la ficha las preguntas falta ajustar a la variable o al subsidio, de mejora 2.No presenta graficas comparativas de la vigencia para el año anterior 3.La medición a profundidad debe estructurarse para obtener el resultado esperado 4.Plan de trabajo debe tener en cuenta la ficha 2	78%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2.2 MEDICIÓN CUANTITATIVA

### 2.1.1. SUBSIDIO:

Para la medición de subsidio en dinero, las 42 cajas de compensación familiar presentaron el informe correspondiente, donde se identificó la variable con menor porcentaje, que fue la de oportunidad con un 88,66% mientras que las otras variables están por encima de 90%; en satisfacción general el subsidio monetario se encuentra en 90,56%; lo anterior evidencia que la variable oportunidad es la que menor calificación tiene, por lo que los trabajadores no se encuentran satisfechas con ésta.

### 2.2. A Costa atlántica

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	98,18%	98,38%	98,83%	98,74%	98,53%	87,98%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	63,14%	69,24%	82,10%	81,24%	73,93%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	97,57%	98,28%	99,69%	96,87%	98,10%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	55,00%	82,00%	77,00%	98,00%	78,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	90,00%	90,00%	87,00%	88,00%	88,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	72,00%	75,00%	97,00%	80,00%	81,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACODR	86,67%	86,00%	87,67%	91,67%	88,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	83,00%	86,00%	83,00%	87,00%	84,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAJ	83,00%	85,00%	91,00%	92,00%	87,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	90,00%	93,00%	90,00%	95,00%	92,00%	

Para esta zona, las Cajas de Compensación Cajamag, Cajacopi y Combarranquilla superan el umbral de 95% de satisfacción individual solicitado por el Ente de Control, y la Caja Comfamiliar Atlántico obtuvo un 73,93% siendo la calificación más baja de la zona ; en general, la Costa Atlántica obtuvo el 87,98% de satisfacción,

En las variables la oportunidad obtuvo el promedio 83,23% siendo el más bajo y la calidez 91,41% el más alto.

### 2.2.B Eje Cafetero

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	82,57%	84,76%	83,90%	84,86%	84,02%	88,65%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	90,00%	91,00%	92,00%	91,00%	91,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	79,00%	94,00%	81,00%	86,00%	85,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	92,00%	91,00%	96,00%	99,00%	94,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	91,00%	92,60%	94,00%	93,00%	92,65%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA	80,50%	85,87%	87,31%	85,27%	84,74%	

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



En la Zona Eje Cafetero, se evidenció que de las seis cajas que componen la zona ninguna superó el umbral solicitado, aun así, la Corporación que obtuvo la satisfacción más alta fue Comfachoco con el 94,5%, y la más baja Comfama con el 84,02%.

En general la zona obtuvo una satisfacción de 88,65%, en las variables la oportunidad quedó en 85,85%, con la calificación más baja en comparación con las demás.

### 2.2.C Santanderes

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	93,00%	94,00%	96,00%	96,00%	94,75%	94,90%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	96,00%	96,00%	97,00%	96,00%	96,25%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	95,0%	95,0%	97,0%	97,7%	96,18%	
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	90,90%	92,09%	92,16%	96,88%	93,01%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	90,65%	94,14%	96,04%	96,42%	94,31%	

De las cajas de compensación que componen esta zona solo Cafaba y Comfaoriente superan el umbral de 95% propuesto por la Superintendencia, aun así, las otras Cajas están por encima del 93% obteniendo la segunda calificación más alta en comparación con las otras zonas.

En la variable oportunidad quedó en 93,11%, siendo la más afectada para esta medición.

### 2.2.D Tolima y Huila

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	92,00%	93,00%	92,00%	94,00%	92,75%	91,76%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	83,68%	84,12%	88,31%	88,34%	86,11%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	88,00%	96,00%	90,00%	89,00%	90,75%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	96,60%	96,10%	99,00%	98,00%	97,43%	

En la Zona Tolima y Huila, Cafasur es la única que supera el umbral, mientras Comfenalco Tolima tiene la satisfacción más baja de la zona con un 86,11%. En general, la zona cierra el cuatrimestre en un 91,76% y la variable afectada es la de oportunidad con el 90%.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión: 1

@Supersubsidio



## 2.2.E Cundinamarca y Boyacá

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	87,00%	87,00%	99,00%	99,00%	93,00%	88,58%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	87,70%	85,80%	83,60%	89,70%	86,70%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	88,00%	91,00%	91,00%	90,00%	90,00%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	85,00%	85,00%	84,00%	87,00%	85,25%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	92,00%	93,60%	91,00%	93,00%	92,40%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	93,90%	88,10%	66,30%	88,10%	84,10%	

Para la Zona de Cundinamarca y Boyacá ninguna de las cajas que la componen cumplen con el 95% solicitado por el Ente de Control cerrando la satisfacción en 88,58%, mientras que Comfaboy fue la Corporación que obtuvo mayor satisfacción con un 93%. En las variables, la efectividad obtuvo el 88,42%, a diferencia de las demás zonas.

## 2.2.F Sur occidente

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	96,00%	97,30%	97,60%	97,00%	96,98%	90,64%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	80,50%	94,60%	86,80%	96,50%	89,60%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	83,00%	82,00%	91,00%	90,00%	86,50%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	92,00%	88,00%	92,00%	86,00%	89,50%	

En la Zona Sur Occidente, Comfacauca obtuvo en satisfacción un 96,98%, mientras las demás Cajas no superan el 90%. En general, la satisfacción para la zona sur occidente está en 90,64% con la variable de oportunidad con menor resultado en un 87,8%.

## 2.2.G Llanos orientales

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	100,00%	97,00%	100,00%	96,00%	98,25%	94,68%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	94,00%	96,00%	98,00%	97,00%	96,25%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	95,00%	88,23%	86,43%	91,16%	90,21%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	97,00%	95,00%	86,00%	96,00%	93,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREMI	99,12%	99,07%	78,40%	94,84%	92,86%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	97,00%	96,00%	96,00%	99,00%	97,00%	

La Zona obtuvo el segundo puntaje en satisfacción frente a todas las zonas, con un 94,68, donde todas las cajas superan un 90 % de satisfacción, aun así, Comfiar y Cafamaz llegan al umbral establecido en la variable de infraestructura con el menor porcentaje.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 2.3.A. ZONA LLANOS ORIENTALES:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitado	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	5	5	5	10%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	4	5	9%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensacion Familiar del Caquetá - COMFACA	2	2	2	4	5%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	2	2	1	4	5%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	5	5	5	10%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	3	3	5	7%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento especifico	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	5	3	4	17%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	4	4	4	17%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensacion Familiar del Caquetá - COMFACA	5	2	2	2	11%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	3	3	3	14%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	4	4	4	17%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	3	3	3	14%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANALISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisi por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	1	4	6%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	5	13%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensacion Familiar del Caquetá - COMFACA	2	2	2	6%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	4	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	4	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	12%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	5%	3	12%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	5%	5	20%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	3%	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	2	2%	1	4%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4%	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	5%	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	2	2	8%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	0	0	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	2	2	1	7%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	4	16%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	3	3	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				%
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	3	0	0	3%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	0	0	0	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	0	0	0	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	4	4	8%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	0	0	0	0	0%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	REUNIÓN URGENTE CCF MEDICIÓN A PROFUNDIDAD - RVISIÓN RESULTADOS CUANTITATIVOS.	61%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	1. A pesar de que no presenta plan de mejora es un ejercicio para destacar	80%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	REUNIÓN URGENTE CCF MEDICIÓN A PROFUNDIDAD - RVISIÓN RESULTADOS CUANTITATIVOS.	25%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	1.No identifica objetivo de la medición no hay metodología 2.Plantea preguntas ajusta a variable o servicio	51%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	Resaltar trabajo	75%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1.De las preguntas se debe ajustar algunos de talles para que apunten a la variable correcta	66%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 2.3.B. ZONA TOLIMA Y HUILA:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitado	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	4	4	4	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensacion Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	2,9	3	5	7%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	5	5	5	10%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	2	1	5	5%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	4	4	4	17%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensacion Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	4	4	4	17%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	4	4	4	4	16%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	3	3	3	14%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANALISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisi por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	3	9%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensacion Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	4	12%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	3	3	9%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	4	4%	3	12%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensacion Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	5%	4	16%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	4	4%	0	0%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	5%	4	16%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	2	11%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	4	4	15%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	0	0	0	0%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2	2	3	9%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				%
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	0	0	3%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	4	4	8%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	1	1	1	1	2%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	1.No identifica la población objetivo en la metodología no claramente las actividades 2.no estructura la medición a profundidad	80%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	Presenta un plan de mejoramiento si sustentado. Urgente revisión CCF. ( grupo focal)	41%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1.En la ficha técnica no se plantea un objetivo a la medición, no describe la metodología 2.Presenta 12 preguntas las cuales deberá enfatizar a las variables o momento específico 3.No presenta plan de mejora	61%

### 2.3.C. ZONA SANTANDER:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				%
		Objetivo	Población Objetivo	Metodología	Datos acordes a solicitud	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	3	3	1	5	6%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	5	5	5	10%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	3	2,1	2	2,9	5%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	5	5	5	10%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	2	1	5	6%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	4	4	4	17%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	4	4	4	17%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	3	2,4	3	13%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	2	2	2	11%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	3	3	3	14%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusión por variable	Resultado de la variable	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	5	13%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	2	2	3	7%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	3	5	12%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	2	2	2	6%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	3	3	9%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	5%	4	16%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4%	2	8%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5%	4	16%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4%	3	12%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	5%	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	2	2	4	11%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	2	2	2	8%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	3	2	2	9%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	3	15%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	2	3	4	12%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	0	0	0	0	0%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	0	0	0	0	0%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	0	0	0	0	0%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	0	0	4%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	1.No describe la metodología aplicada ni limita población objeto 2.No profundiza en la técnica de medición a profundidad 3.No presenta plan de mejora a la lista de necesidades	68%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	Reunión urgente	54%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	1.A pesar de que la corporación cumple con los valores propuesto se tendrá que corregir y analizar el ejercicio para realizar un listado de necesidades y plantear un plan de mejora 2.En la ficha técnica el objetivo no especifica el para que o mediante que se realizara la acción planteada, no especifica la población objetivo, No describe la metodología aplicada, adicional hay información que no corresponde. 3.Al verificar las preguntas planteadas no son acordes a la variable, subsidio o servicio evaluado o al momento específico del proceso. 4.Al validar el análisis de resultados no hay conclusiones claras a los hallazgos de las encuestas. 5.El listado de necesidades no es acorde al análisis de los resultados, falta profundizar en la técnica de recolección y la metodología que se aplica las observaciones no son claras. 6.No hay plan de mejora para el listado de necesidades	61%
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	Revisión análisis de resultados.	62%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	1.No describe la metodología aplicada ni limita población objeto 2.No profundiza en la técnica de medición a profundidad 3.No presenta plan de mejora a la lista de necesidades	62%

### 2.3.D. ZONA SUR OCCIDENTE:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitud	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	2	4	4	4	7%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	3	4	5	8%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	5	5	5	5	10%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	5	5	5	5	10%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	2	2	2	11%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	4	16%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	5	4	4	4	17%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	5	5	5	5	20%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusión por variable	Resultado de la variable	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	3	3	4	10%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	4	4	11%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	3	3	3	9%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4%	3	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	5	5%	4	16%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	4	4%	2	8%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	5	5%	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	3	3	3	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	2	4	12%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	4	4	3	15%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	4	4	4	16%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	0	0	0	0	0%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	4	8%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI- COMFANDI	4	4	4	4	8%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	REUNIÓN URGENTE REVISIÓN MEDICIÓN A PROFUNDIDAD. Análisis de resultados. Crédito -	56%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	1.La corporación presenta un buen ejercicio plantea objetivo y metodologías claros a la medición. 2.En la medición cualitativa falta profundizar en técnica adoptada por la CCF	76%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI- COMFANDI	Revisión medición a profundidad.	71%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	Excelente ejercicio.	79%

### 2.3.E. ZONA EJE CAFETERO:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitud	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA	5	5	5	5	10%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1,5	1,5	1,5	5	5%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	4	3	1	5	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	5	5	4	5	10%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	2	2	5	6%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5	5	5	10%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia COMFAMA	4	4	4	4	16%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	4	4	4	17%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	3	3	3	14%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	4	3	3	3	13%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	2,2	2,2	2,2	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	4	4	4	17%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusión por variable	Resultado de la variable	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	4	4	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	4	4	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	4	4	4	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	2	2	3	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	3	9%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	4%	4	16%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	5%	4	16%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	5%	4	16%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	5	5%	1	4%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	5%	3	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5%	4	16%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	4	3	15%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1	2	2	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	4	4	4	16%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	1	1	1	4%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	3	12%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5	3	17%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	2	2	4	4	6%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	4	4	4	4	8%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	4	4	1	4	7%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	0	0	0	0	0%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	4	4	8%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	Resaltar trabajo DEBE TRABAJAR EN PDM	79%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1.No entrega la documentación sugerida	69%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	1.Falta ampliar metodología y afinar temas en preguntas la medición a profundidad se debe ajustar	78%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	REUNIÓN URGENTE REVISIÓN MEDICIÓN A PROFUNDIDAD. Análisis de resultados. Crédito -	49%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	1. Falta afinar el objetivo de la medición la metodología 2.No presenta plan de mejora	56%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	Ejercicio a resaltar. Omnicaniidad - implementación bot créditos.	85%

### 2.3.F. ZONA NORTE:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodología	Datos acordados a solicitud	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	5	5	4	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	4	2	4	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	3	3	5	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5	5	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	2	2	2	5	6%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5	5	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	4	3	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	3	3	3	5	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	2	2	2	4	5%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	3	3	3	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	3	3	3	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	3	3	3	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	4	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	5	3	3	3	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	2	3	4	4	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	3	3	3	14%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	2	3	2	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusión por variable	Resultado de la variable	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	4	5	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	3	2	5	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	3	4	10%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	3	3	5	11%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	4	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	3	3	3	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	3	3	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	4	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	2	2	2	6%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5%	2	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	5%	2	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5%	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5%	2	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0%	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	4%	2	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	5%	4	16%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	4	4%	2	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	2	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	2	1	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	3	3	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	4	4	17%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	3	1	9%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	3	3	4	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	2	13%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	2	2	2	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	2	2	5	12%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	1	1	4%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				%
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPIATLÁNTICO	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	0	1	5%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	0	0	0	0	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	4	3	3	7%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	4	4	8%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	0	0	0	0	0%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	1.Cumple con las 12 preguntas 3 por variable aun así falta enfocar a la variable o al momento específico. 2.No son claras la lista de necesidades no acorde, al análisis de resultados. 3.A pesar de que la corporación maneja plataforma Feedback de estructura la entrevista a profundidad no cambio el resultado 4.No hay plan de mejora	61%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	1. Se identifica inconsistencia en listado de necesidades y también en la medición cualitativa.	53%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPIATLÁNTICO	1.Falta ampliar metodología y afinar temas en preguntas la medición a profundidad se debe ajustar	60%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	Todas variables 97 Encuesta virtual Créditos por encima de 97 Acción de mejora – que hizo la ccf. No tiene plan de mejoramiento supero el umbral	74%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	CRÉDITOS MENSAJES DE TEXTO VARIAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN ÚNICA VARIABLE QUE NO ESTA AFECTADA ES CALIDEZ, el resto de variables, están afectadas. ENTREVISTA. Sin ortografía.	65%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	1. Ampliar la medición cualitativa	71%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	COMFACESAR – CRÉDITO VIRTUAL Y TELEFÓNICA VALIDAR QR EN PÁGINA WEB IGUALDAD PREGUNTAS DE CUOTA MONETARIA – REVISIÓN OJO. . CRÉDITOS – PLAN DE MEJORAMIENTO – OPORTUNIDAD Y EFECTIVIDAD.	80%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	no hay medición del servicio	0%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	Créditos. Encuestas telefónicas Usuarios. Erro infraestructura tecnológica. Grupo focal – segunda estrategia llamadas telefónicas, no es un técnica de medición a profundidad. Revisión comunicación asertiva a través de canales de atención.	57%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	1.Falta ampliar metodología y afinar temas en preguntas la medición a profundidad se debe ajustar	74%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	CRÉDITOS – FISICA Y VIRTUAL REVISIÓN PUNTAJE. SUPERARON EL UMBRAL . EJERCICIO REALIZADO INCORRECTAMENTE.	35%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 2.3.G. ZONA CENTRO y COMCAJA:

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitud	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	1	1	3	5	5%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	3	3	3	5	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	3	4	3	4	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	3	3	3	5	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	4	4	2	4	7%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	3	3	5	7%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento especifico	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	2	2	2	11%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	3	3	3	14%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	3	3	4	15%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	3	3	3	14%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	4	4	4	15%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	3	3	3	14%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANALISIS DE RESULTADOS 15%			
		Analisi por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	3	9%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	12%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	2	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	12%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	2	2	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensacion Familiar de Boyacá - COMFABOY	2	2%	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4%	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	5%	2	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	5%	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	3%	1	4%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2	2%	3	12%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	2	2	2	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	2	2	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	16%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	2	2	2	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	3	3	12%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%				
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la necesidad	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a mejorar	Ejecución del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1	1	3	3	4%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	4	8%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	1	1	1	1	2%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	4	8%

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Observaciones Generales	Total
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	1.No define objetivo para la medición, metodología o población objeto 2.Preguntas se deben enfatizar a medición 3.No hay comparativo anual 4.Ampliar la medición cualitativa	59%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	1.La corporación presenta un buen ejercicio plantea objetivo y metodologías claros a la medición.	77%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	Créditos igual – plan de mejoramiento estructurado	55%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	1.La corporación presenta un buen ejercicio plantea objetivo y metodologías claros a la medición.	78%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	. Urgente reunión. } Encuesta telefónica CRÉDITOS No presenta plan de mejoramiento en crédito por variable, pese a estar por debajo del umbral.	47%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	1.no hay comparativos de la vigencia anterior, ajustar preguntas a la medición ampliar técnica para cualitativa	67%

## 2.4 MEDICIÓN CUANTITATIVA CRÉDITO:

Para la medición de crédito social, la Caja de Compensación Familiar de Córdoba, no presenta Informe, dado que desde el mes de mayo del 2022 suspendió el servicio.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2.4.A Costa atlántica

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	96,16%	98,02%	97,40%	99,39%	97,74%	85,29%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	96,57%	97,43%	97,43%	97,52%	97,24%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	97,33%	98,00%	100,00%	98,67%	98,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	68,00%	81,00%	89,00%	96,00%	83,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	66,00%	76,00%	83,00%	79,00%	76,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	93,00%	95,00%	97,00%	94,00%	94,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	N/I	N/I	N/I	N/I		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	93,00%	94,30%	95,40%	94,00%	94,18%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	98,00%	97,00%	99,00%	99,00%	98,25%	

La zona obtuvo 85,29% en satisfacción siendo la más baja en comparación con las demás zonas para el servicio de crédito social, debido que las cajas de compensación del departamento de Bolívar obtuvieron las calificaciones por debajo del umbral solicitado, en las variables, oportunidad es la más afectada en la medición del primer cuatrimestre y la Caja de Compensación Familiar de Córdoba que no presta el servicio desde la vigencia anterior.

## 2.4.B Eje Cafetero

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	87,91%	91,49%	86,66%	95,73%	90,45%	92,24%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	86,00%	87,00%	87,00%	90,00%	87,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	98,00%	98,00%	89,00%	98,00%	95,75%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	75,00%	97,00%	100,00%	100,00%	93,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	96,00%	97,00%	97,30%	97,00%	96,83%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	85,28%	90,43%	91,37%	92,65%	89,93%	

La zona Eje Cafetero tiene el segundo puntaje más bajo en satisfacción para el servicio de crédito social, con afectación en las variables de oportunidad e infraestructura.

Las Cajas de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia y Comfamiliar Risaralda no alcanzaron el umbral de 95% planteado para cada una de las variables.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 2..4.C Santanderes

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	98,00%	100,00%	99,00%	98,00%	98,75%	97,08%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	96,00%	98,00%	95,50%	97,70%	96,80%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	96,00%	98,00%	99,00%	99,00%	98,00%	
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	95,37%	93,62%	91,71%	96,41%	94,28%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	97,31%	96,76%	98,27%	97,99%	97,59%	

La zona Santanderes, es una de las que registra la variable satisfacción alta, superando el umbral de 95%, establecido por la circular de medición de voz; la variable de oportunidad es la que presenta la más baja calificación, con un 93,11%

### 2.4.D Tolima y Huila

ZONA	CAJA DE COMPENSACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	COMFAMILIAR HUILA	92,00%	94,00%	91,00%	97,00%	93,50%	95,88%
TOLIMA Y HUILA	COMFENALCO	93,19%	96,95%	98,75%	98,21%	96,78%	
TOLIMA Y HUILA	COMFATOLIMA	88,00%	93,00%	99,00%	96,00%	94,00%	
TOLIMA Y HUILA	CAFASUR	100,00%	100,00%	97,00%	100,00%	99,25%	

Para la zona de Tolima y Huila, solo la Caja de Compensación Familiar del Huila está por debajo de 95%, aun así, el global de la zona no se ve afectado, teniendo un porcentaje del 95,88%, siendo la variable de infraestructura la más afectación.

### 2.4.E Cundinamarca y Boyacá

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	98,00%	89,00%	99,00%	100,00%	96,50%	92,92%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar CAFAM	87,00%	92,00%	97,00%	97,30%	93,33%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	93,00%	94,00%	90,00%	94,00%	92,75%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	91,00%	93,00%	88,00%	97,00%	92,25%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	88,00%	96,00%	92,00%	97,00%	93,25%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	100,00%	77,20%	88,90%	91,70%	89,45%	

En la zona Cundinamarca y Boyacá la única Caja que supera el 95% para servicio de crédito es Comfaboy, mientras las demás Corporaciones están por debajo de este porcentaje. En general, la satisfacción para la zona el nivel está en 92,92 siendo un buen resultado para la medición, a pesar de que Comcaja reportó un 89%, siendo la variable de efectividad la más baja en el resultado de la zona.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 2.4.F Sur Occidente

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	93,00%	92,10%	96,70%	96,90%	94,68%	92,83%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	91,80%	94,80%	85,40%	95,50%	91,88%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	90,00%	86,00%	85,00%	94,00%	88,75%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	95,00%	96,00%	95,00%	98,00%	96,00%	

La Caja de Compensación Familiar Comfandi cuenta con la satisfacción más baja de la zona, a pesar de esto, la zona mantiene un buen resultado para el ejercicio y la variable de infraestructura es la que más afecta.

### 2.4.G Llanos Orientales

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,25%	98,55%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	97,00%	97,00%	100,00%	100,00%	98,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	97,00%	99,00%	96,00%	99,00%	97,75%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	99,17%	96,71%	97,09%	99,21%	98,05%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	99,00%	97,00%	96,00%	99,00%	97,75%	

La Zona Llanos Orientales tiene la satisfacción más alta de las siete zonas, por encima de un 97%, en satisfacción aun así la variable afectada para el servicio es infraestructura.

**El resumen de los resultados generales de medición voz del afiliado del primer cuatrimestre 2023, es el siguiente: Resumen elaborado por Laura Solano durante la presentación**

#### SUBSIDIO MONETARIO (nivel de satisfacción 90,56%)

ZONA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Llanos Orientales	94,68%	69%
Tolima y Huila	91,76%	60%
Santander	94,90%	73%
Sur Occidente	90,64%	78%
Eje Cafetero	88,65%	77%
Norte	87,98%	69%
Centro	88,58%	69%

#### CRÉDITO (nivel de satisfacción 94.65%)

ZONA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Llanos Orientales	98,55%	60%
Tolima y Huila	95,88%	61%

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Santander	97,08%	61%
Sur Occidente	92,83%	70%
Eje Cafetero	92,24%	69%
Norte	85,29%	57%
Centro	92,92%	64%

Se les recordó al Comité que el señor Superintendente expidió la circular externa 03 de 2023, donde se adoptó la MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO para este año haciendo énfasis en los siguientes puntos:

- “Se deberá evaluar en forma permanente el subsidio monetario y para este año se seguirá midiendo el servicio de crédito social. La Oficina de Protección al Usuario, a más tardar el 30 de noviembre de cada año, determinará los subsidios y servicios a evaluar el año siguiente.
- En cuanto a las encuestas de satisfacción, cada caja de compensación familiar adoptará la técnica para la recolección de la información que más se adapte a sus expectativas y necesidades.
- Se continúan evaluando las cuatro variables de servicio, oportunidad, efectividad, infraestructura y calidez,
- En cuanto al informe, se recuerda que se debe utilizar la matriz que hace parte de la circular y ser remitida en Excel, ser diligenciados los títulos y subtítulos e indicar el cuatrimestre a medir. La ficha debe ser personalizada con el logo de la caja de compensación familiar.
- Para cada subsidio y/o servicio se debe presentar una ficha técnica. Es importante que los líderes de las zonas insistan sobre esta instrucción.
- Se recalca que las cajas de compensación deben indicar el nombre de la dependencia o área encargada del servicio y/o subsidio evaluado.
- Así mismo se insiste en la importancia de definir el objetivo de la medición por servicio y subsidio. Este objetivo debe ser medible, alcanzable y realizable.
- En cuanto a la población objeto, se debe hacer referencia a quién se entregó el subsidio o se le brindó el servicio.
- La metodología, son las encuestas de satisfacción en la parte cuantitativa y en la medición cualitativa cada de compensación familiar, podrá elegir la técnica de medición a profundidad.
- Para este año, el comparativo es cuatrimestral y anual 2022-2023.
- Conforme al listado de necesidades de los afiliados insatisfechos, la Caja de Compensación, deberá aplicar una herramienta de medición a profundidad.
- Las cajas de compensación deberán presentar planes de mejoramiento de acuerdo con el listado de necesidades por cada una de las variables de subsidio y/o servicio que se encuentren por debajo del 95% del resultado obtenido en las encuestas de

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



satisfacción. Este porcentaje se obtuvo de acuerdo con el análisis de los informes presentados en el año 2022.

Los informes deben presentarse a través de la plataforma, con copia al correo electrónico [lrojasm@ssf.gov.co](mailto:lrojasm@ssf.gov.co).

La Dra. Carolina Escobar de la Oficina de Atención al Usuario plantea una PROPUESTA a los líderes de las Zonas para la gestión de la Medición de Voz del afiliado que consiste en:

1. Bajar de 12 a 8 preguntas fijas
2. Metodología por zona para la medición cualitativa
3. Se seguirán midiendo las 4 variables de servicio
4. Reto y compromiso: 95% de satisfacción con los servicios que defina la Oficina (tal como lo menciona la Circular).

Se asigna un espacio de 15 minutos para que los líderes revisen la propuesta y una vez reunidos nuevamente se plantean varias observaciones:

1.El reto de cumplir el 95% de satisfacción sigue siendo muy alto para los estándares de servicio establecidos y se puede lograr pero orientando las preguntas a respuestas positivas.

2.Las metodologías deberían ser elegidas por cada Caja para la medición cualitativa ya que depende de los recursos, necesidades y su población de insatisfechos a evaluar en profundidad.

3.Efectuar en este momento el cambio de metodología afecta para algunas Cajas los planes de mejoramiento que vienen desarrollando y que están con fecha de diciembre 2023. **Se aclara que es para la vigencia 2024 porque la vigencia 2023 está con fechas de entrega del 3er cuatrimestre el último jueves del mes de enero 2024.**

Se efectúa a continuación la toma de un papel al azar con una de las metodologías que propone la SSF por zonas para el 2024:

Zona Llanos: directo Instagram

Zona Atlántica: Facebook Live

Sur Occidente: Triangulación

Eje Cafetero: relato de vida

Centro y Comcaja: Entrevistas a profundidad

Santanderes: conversatorio

Tolima: Grupos Focales

**Compromiso para los líderes del Comtac:** efectuar reunión en noviembre antes del Encuentro y presentar una propuesta para consideración y tenida en cuenta por la Oficina de Atención al Usuario, esto respecto a los parámetros de la Medición Vigencia 2024.

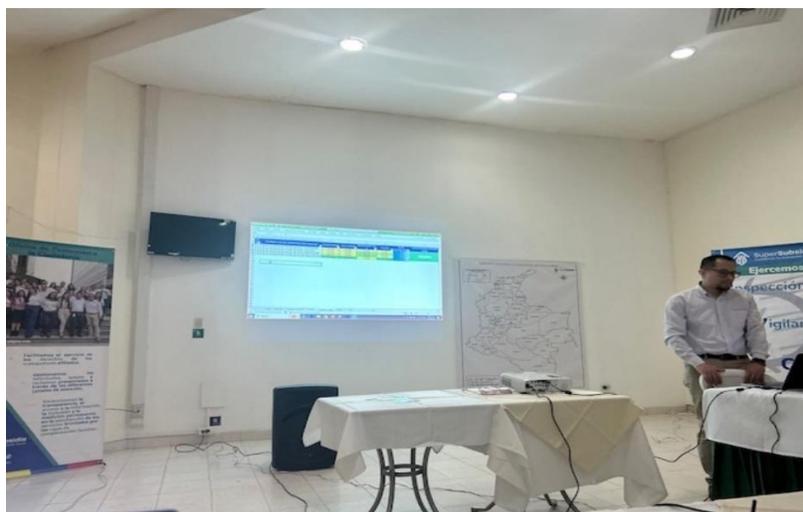


OPU solicita a los líderes informar a estas Cajas que van a ser convocadas para la revisión de la Medición de Voz del Afiliado/ usuario: Comfaboy, Compensar, Comfacundi Cafasur, Comfaca, Comfasucre ,Cafamaz, Comfacauca

### 3. INFORME INDICADORES DE REPORTES 4-104B Y 4-104C:

Desde la Oficina de Protección al Usuario se ha evidenciado que la información que se reporta a través de la plataforma SIMON es incompleta frente a lo que se está solicitando en la circular 002 del 2023, que se encuentra compilada en la circular única debido que las cajas de compensación no reportan en el mes al cual corresponde la información; no discrimina las solicitudes, quejas y felicitaciones; no reporta la satisfacción con las características establecidas y la oportunidad supera los 15 días.

OPU hace una presentación a los miembros del Comité, de cómo se debe reportar a través de la plataforma para que la información sea acorde con lo solicitado, así como los errores más frecuentes que las Corporaciones están cometiendo.



Meses	Modalidad Derecho Petición	Cantidad Pqr	Porc Satisfacción	Oportunidad Respuestas
Enero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12.674	77,11	9,31
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.172	74,32	9,75
	FELICITACIONES	2.631	100,00	0,19
Febrero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10.901	75,31	9,26
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.571	66,67	11,10
	FELICITACIONES	2.037	100,00	0,44
Marzo	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.402	78,08	5,84
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.805	65,62	5,59
	FELICITACIONES	1.979	100,00	0,01
Abril	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.106	0,79	6,63
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5.922	0,75	9,25
	FELICITACIONES	1.345	1,00	0,30
Mayo	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	13.006	0,79	5,75
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.217	0,71	12,70
	FELICITACIONES	2.345	1,00	0,10
Junio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10.956	0,81	5,02
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	6.693	0,75	14,70
	FELICITACIONES	1.208	1,00	0,28

@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 Versión 1 

Modalidad Derecho Petición	Cantidad Pqr	Porc Satisfacción	Oportunidad Respuestas
SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.674	38,8	7,0
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.063	34,8	10,5
FELICITACIONES	1.924	50,5	0,2

@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 Versión 1 

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Meses	Modalidad Derecho Petición	Cantidad Pqr	Porc Satisfacción	Oportunidad Respuestas
Enero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	12.674	77.11%	9,31
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.172	74.32%	9,75
	FELICITACIONES	2.631	100.00%	0,19
Febrero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10.901	75.31%	9,26
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.571	66.67%	11,10
	FELICITACIONES	2.037	100.00%	0,44
Marzo	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.402	78.08%	5,84
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.805	65.62%	5,59
	FELICITACIONES	1.979	100.00%	0,01
Abril	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.106	79.02%	6,63
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	5.922	75.01%	9,25
	FELICITACIONES	1.345	100.00%	0,30
Mayo	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	13.006	79.40%	5,75
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.217	71.20%	12,70
	FELICITACIONES	2.345	100.00%	0,10
Junio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	10.956	81.00%	5,02
	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	6.693	75.30%	14,70
	FELICITACIONES	1.208	100.00%	0,28



Modalidad Derecho Petición	Cantidad Pqr	Porc Satisfacción	Oportunidad Respuestas
SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	11.674	78%	7.0
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	7.063	71%	10.5
FELICITACIONES	1.924	100%	0.2



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

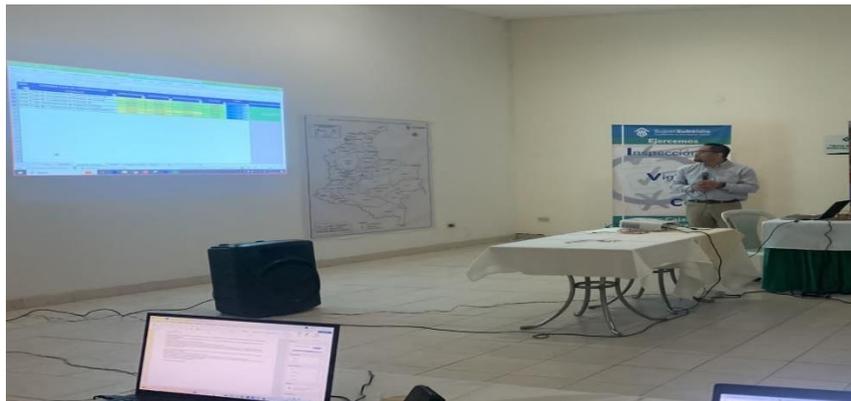


De acuerdo con el reporte en el informe 4-104B, se deberá entrar a discriminar las quejas reclamos y denuncias, de acuerdo a lo que indica la tabla 100 de la Circular 002 del 2023 siendo este el reporte 4-104C que se debe reportar.

#### 4. PRESENTACIÓN DE MEDICIÓN AL 23 DE SEPTIEMBRE DE CANALES (presentado por Humberto Serrato)

Para la medición de la gestión de canales de atención, la Oficina de Protección al Ciudadano ha implementado la técnica de medición de semaforización, con el fin de identificar las interacciones por las cuales más recurren los ciudadanos en relación con las cajas de compensación familiar, tomando como insumo la gestión que se realiza en los canales de atención de la Superintendencia.

La semaforización es la comparación que se realiza entre la participación de interacciones vs. la participación de la población afiliada de la caja de compensación, la clave de este ejercicio es que la participación de interacciones sea inferior a la participación de la población, determinando un índice de participación general que este deberá estar por debajo de cero para ubicarlo en la zona verde o entre 0,1 y 50 para la zona amarilla, ya si supera el 50 estará en la franja roja, donde OPU verificará la situación que presenta la Caja y generar mesas de trabajo o planes de mejora.



#### 4A. ZONA LLANOS ORIENTALES:

Zona	Nombre de la CCF	Interaccion	X	Poblaci	Y	Indice de participacion
Llanos	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	39	0,5%	23599	0,2%	127,2079123
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	7	0,1%	6160	0,1%	56,2319208
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	66	0,9%	73494	0,7%	23,46518029
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	19	0,3%	28078	0,3%	-6,966389496
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	15	0,2%	33050	0,3%	-37,60177445
Llanos	Caja de Compensación Familiar COFREM	52	0,7%	255203	2,5%	-71,98632972

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

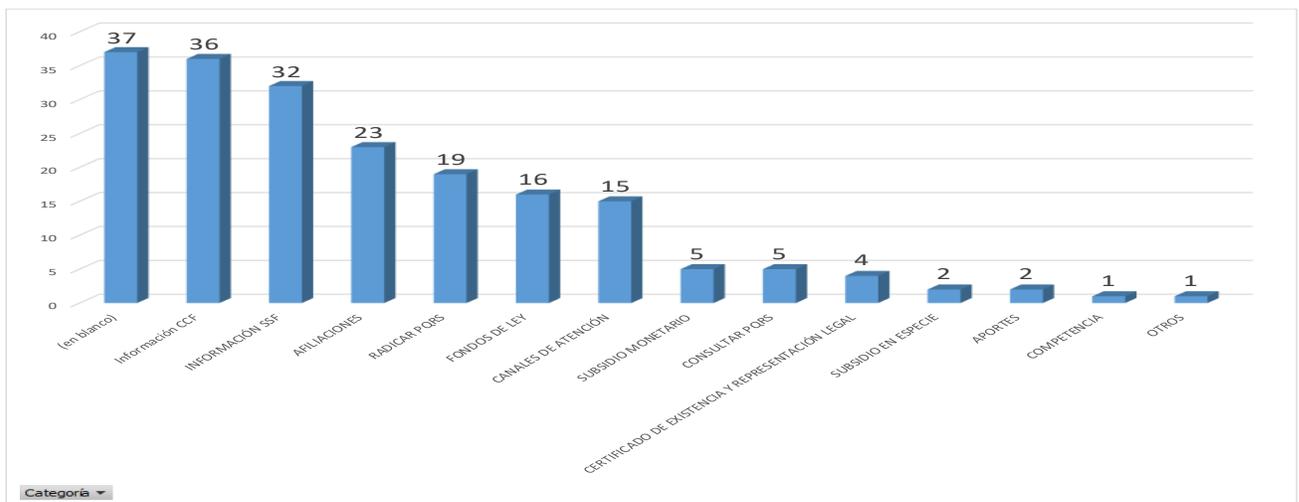
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación**



**4B. ZONA TOLIMA Y HUILA:**

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Poblaci	Y	Indice de participación
Tolima Y Huila	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	25	0,3%	60576	0,6%	-43,25966955
Tolima Y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	70	0,9%	171472	1,7%	-43,87488149
Tolima Y Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	58	0,8%	149472	1,5%	-46,65169906

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

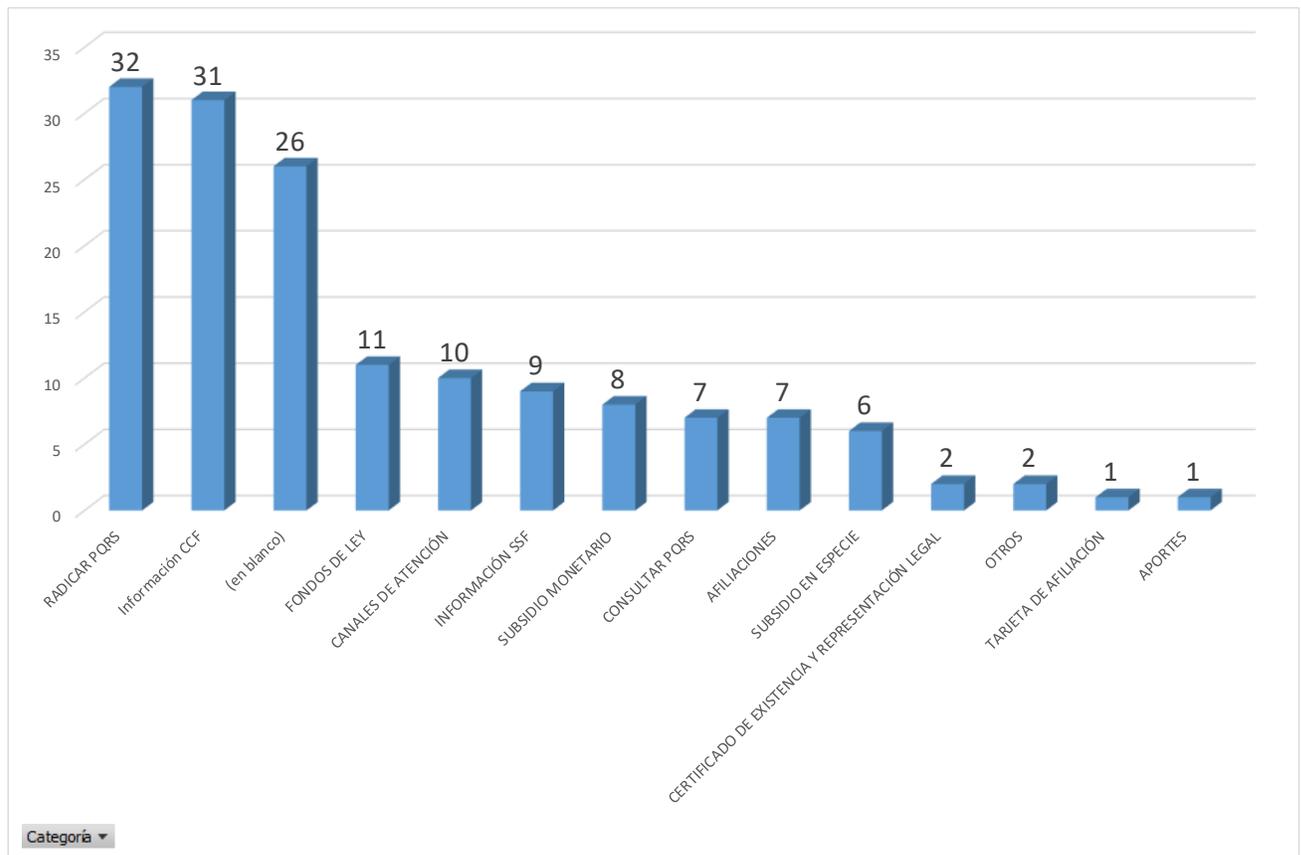
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



### 4C. ZONA SANTANDER:

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Población	Y	Indice de participación
Santanderes	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	19	0,3%	24944	0,2%	4,722487
Santanderes	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	137	1,8%	247204	2,4%	-23,80657121
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	94	1,3%	171330	1,7%	-24,56951796
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	25	0,3%	73081	0,7%	-52,96859296

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

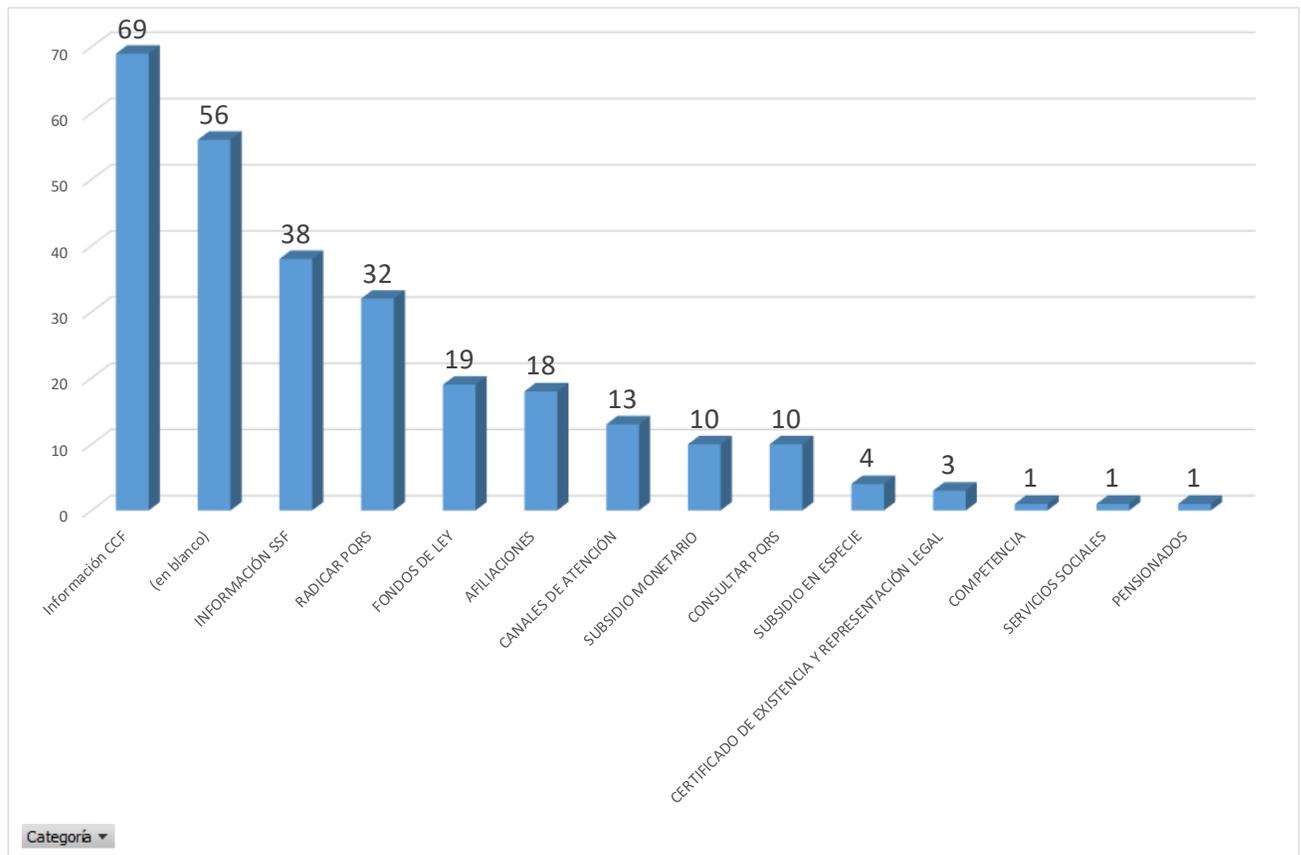
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



#### 4D. ZONA SUR OCCIDENTE:

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Poblaci	Y	Indice de participación
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COI	315	4,2%	678427	6,6%	-36,16485127
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño	48	0,6%	117152	1,1%	-43,66945221
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	42	0,6%	128276	1,2%	-54,98509626
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE D	102	1,4%	322829	3,1%	-56,56097435

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

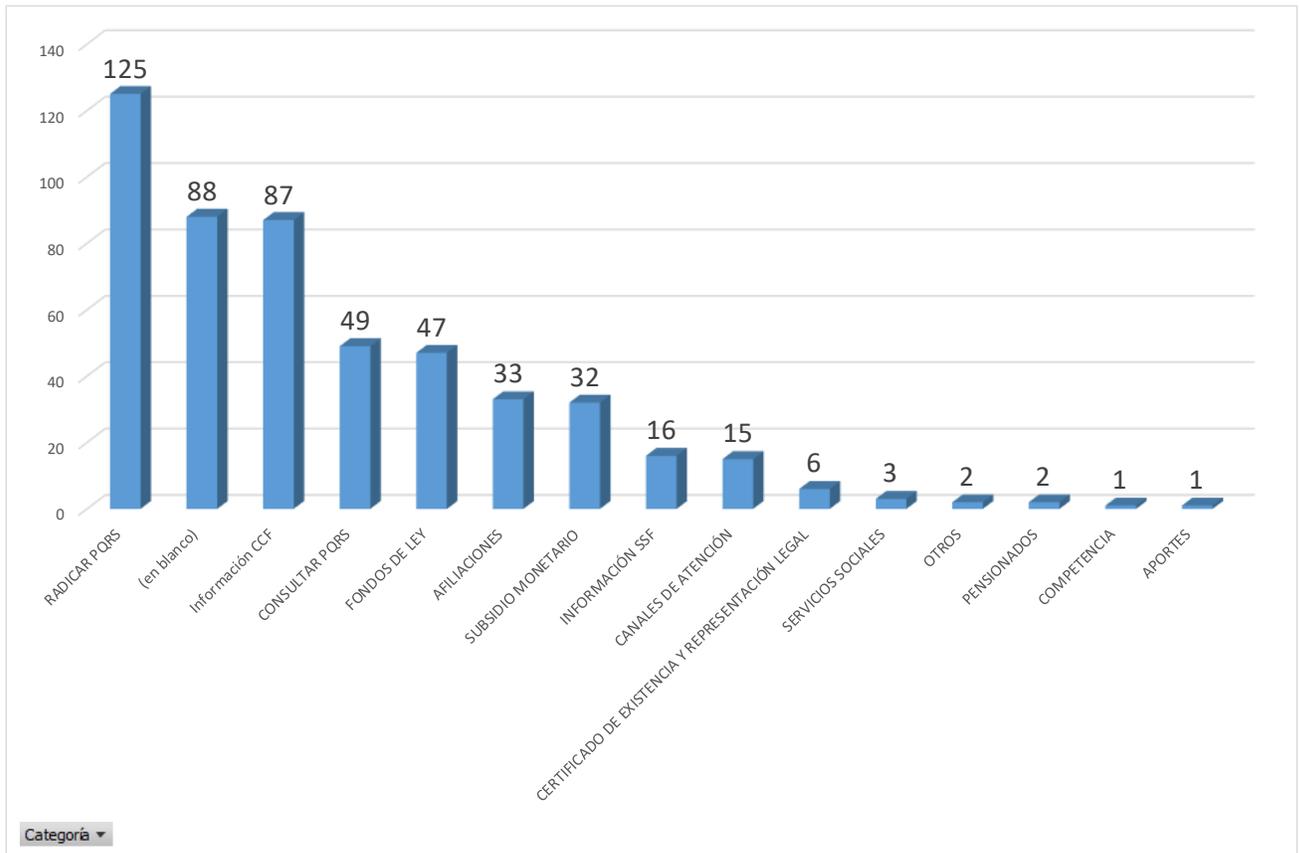
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



#### 4E. ZONA EJE CAFETERO:

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Poblaci	Y	Indice de participación
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	562	7,5%	212172	2,1%	264,167085
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar del Choco	36	0,5%	25315	0,2%	95,51361844
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	386	5,2%	462330	4,5%	14,7856701
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	35	0,5%	105770	1,0%	-54,50559553
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFAMILIARES	74	1,0%	240152	2,3%	-57,63590275
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	249	3,3%	1408871	13,7%	-75,70143861

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

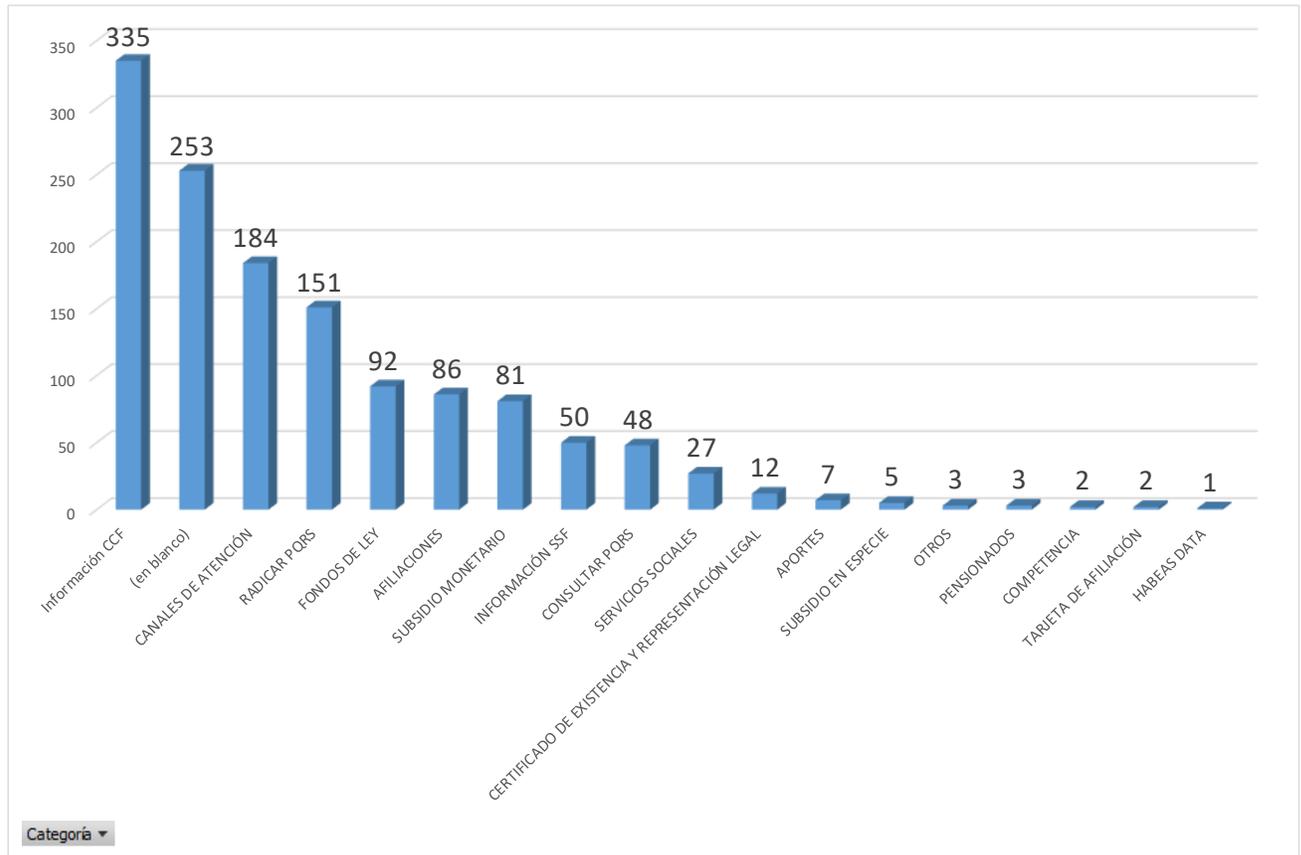
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



### 4F. ZONA NORTE:

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Población	Y	Indice de participación
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	496	6,6%	52757	0,5%	1192,569873
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	1031	13,8%	181259	1,8%	682,0086015
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	126	1,7%	63112	0,6%	174,4802158
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	70	0,9%	61366	0,6%	56,82766224
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	17	0,2%	15144	0,1%	54,33369883
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	92	1,2%	122706	1,2%	3,080014896
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	33	0,4%	67179	0,7%	-32,46438649
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	129	1,7%	267763	2,6%	-33,7643825
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	42	0,6%	128995	1,3%	-55,236003
Costa atlantica	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	30	0,4%	137729	1,3%	-70,053346

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

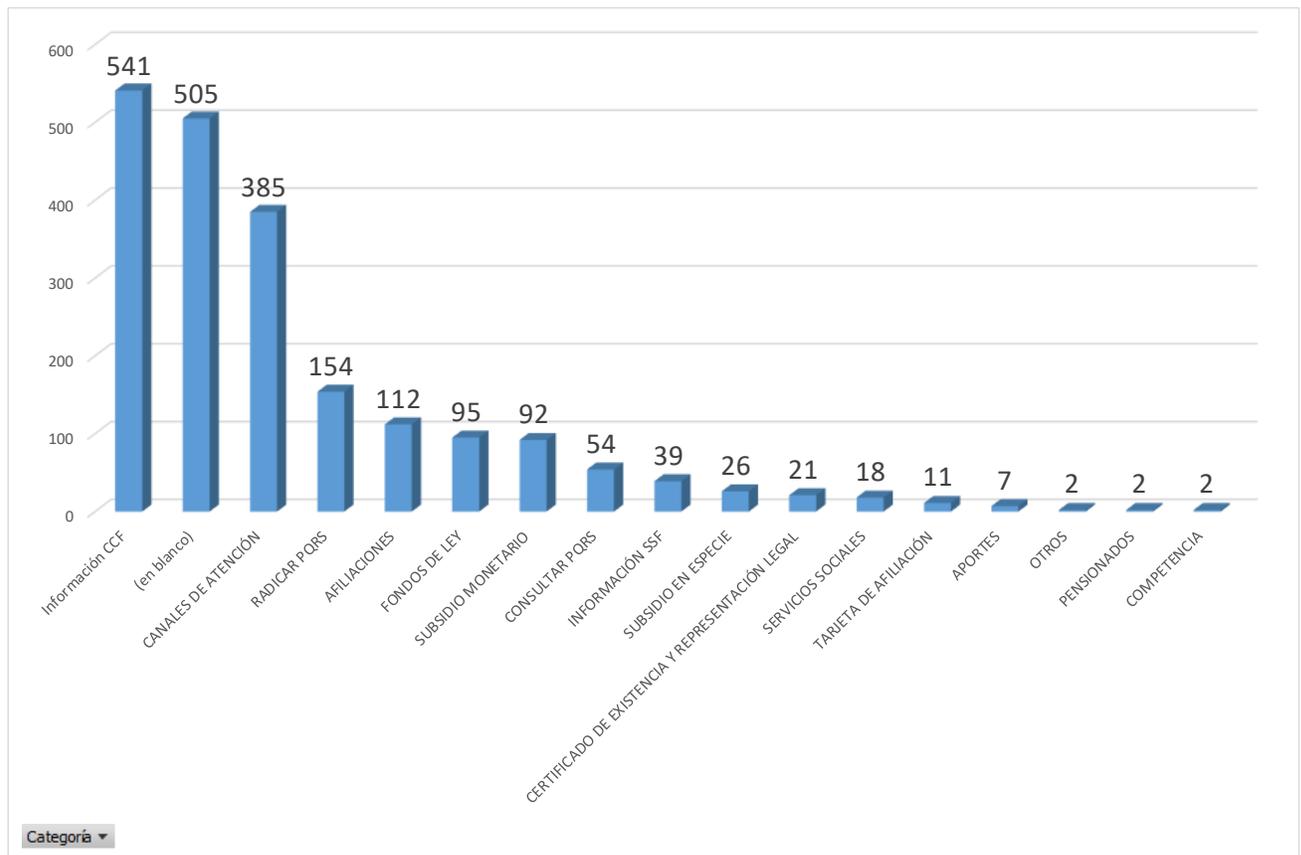
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



### 4G. ZONA CENTRO y COMCAJA.

Zona	Nombre de la CCF	Interacción	X	Poblaci	Y	Indice de participación
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	166	2,2%	39110	0,4%	483,5428021
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	24	0,3%	15711	0,2%	110,0196147
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	1134	15,1%	880463	8,6%	77,0738332
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	194	2,6%	205902	2,0%	29,53693271
C/marca y Boyacá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	891	11,9%	1550773	15,1%	-21,0082169
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	536	7,2%	1483133	14,4%	-50,31364523

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

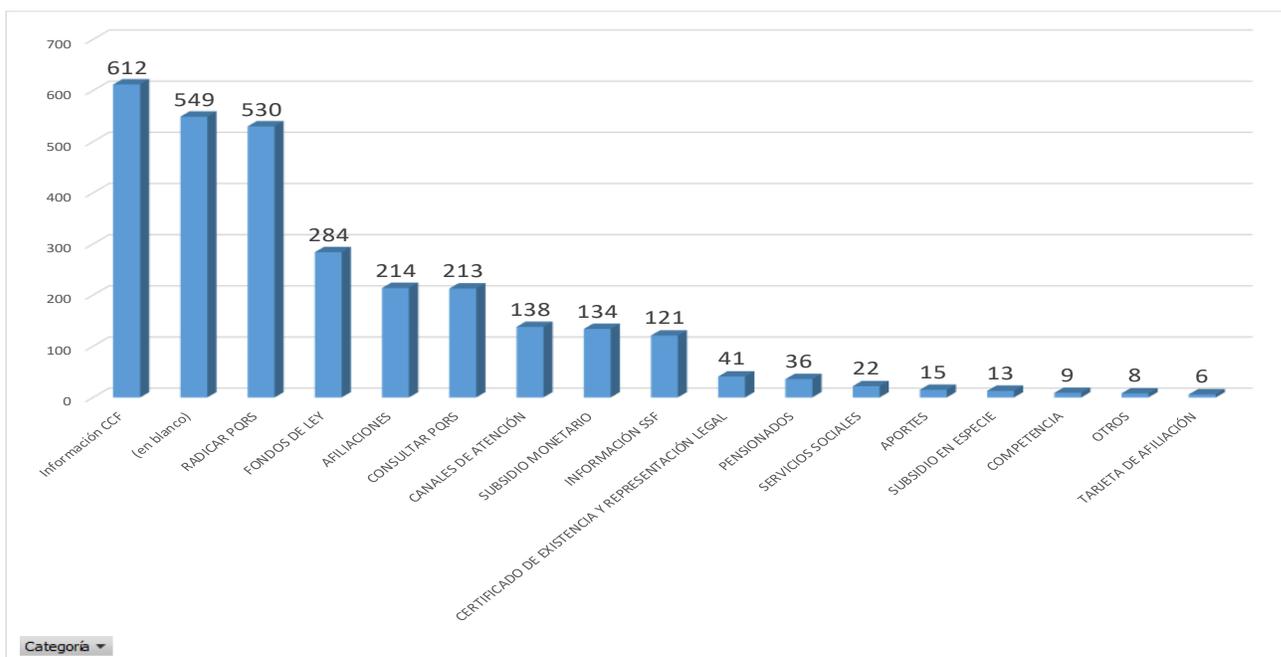
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### Cantidad de interacciones recibidas en la Superintendencia por Tipificación



De acuerdo, a los resultados presentados por cada una de las zonas, podemos identificar de color rojo las cajas de compensación que cuentan con un índice de participación superior a 50 debido que estas son objeto de análisis por parte de la Oficina de Protección al Usuario, generando mesas de trabajo. identificando la causa raíz de estas interacciones y apoyando a la Corporación para que pueda reducir este índice.

A su vez, se identifica la categoría y/o tipología que más recurren los ciudadanos a la Superintendencia por cada una de las zonas, y por cada una de las Cajas.

## 5. INFORME PQRSF CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

La Oficina de Protección al Usuario ha implementado la técnica de semaforización para la gestión de las PQRSF, esto con el fin de identificar la caja de compensación por la que recurre la ciudadanía, tomando como insumo las PQRSF gestionadas por la Oficina y la población afiliada a las cajas.

La semaforización es la comparación que se realiza entre la participación de PQRS vs. la participación de la población afiliada de la caja de compensación, la clave de este ejercicio es que la participación de las pqrSF sea inferior a la participación de la población. determinando un índice de participación general que deberá estar por debajo de cero para ubicarlo en la zona verde o entre 0,1 y 50 para la zona amarilla, ya si supera el 50 estará

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

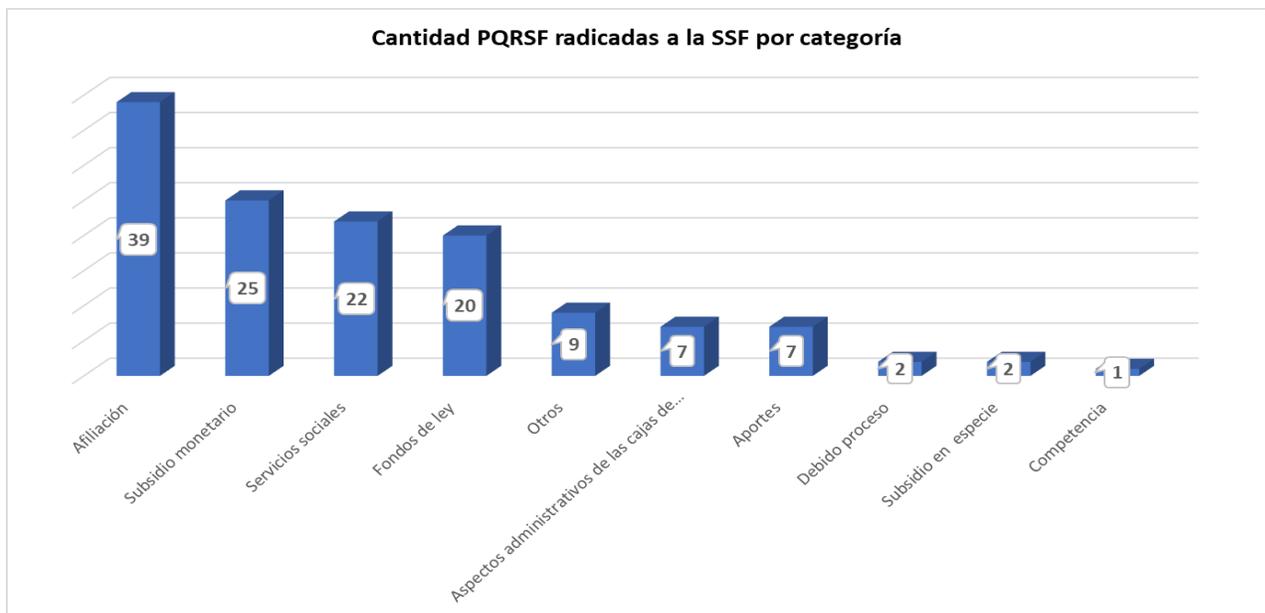


en la franja roja, donde nosotros entraremos a verificar la situación que presenta la caja y generar mesas de trabajo planes de mejora.



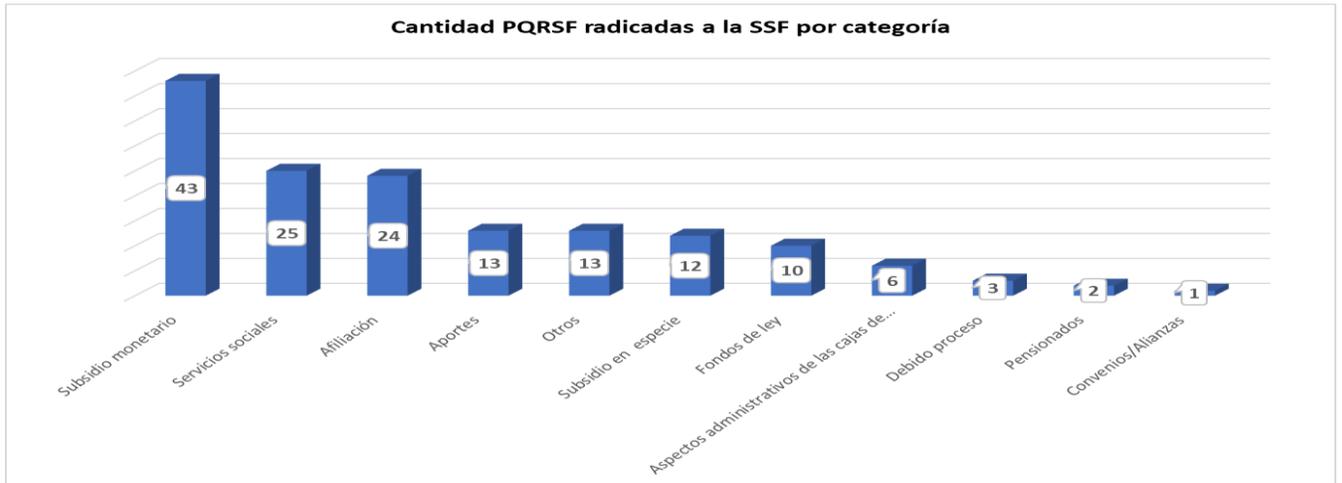
### 5A. ZONA LLANOS ORIENTALES:

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Indice de participación
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	0,1%	6160	0,1%	1,20
Llanos	Caja de Compensación Familiar Regional del Meta COFREM	86	1,6%	255203	2,4%	31,63
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	9	0,2%	28078	0,3%	34,97
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	10	0,2%	33050	0,3%	38,62
Llanos	Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	21	0,4%	73494	0,7%	42,03
Llanos	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	0,1%	23599	0,2%	57,02



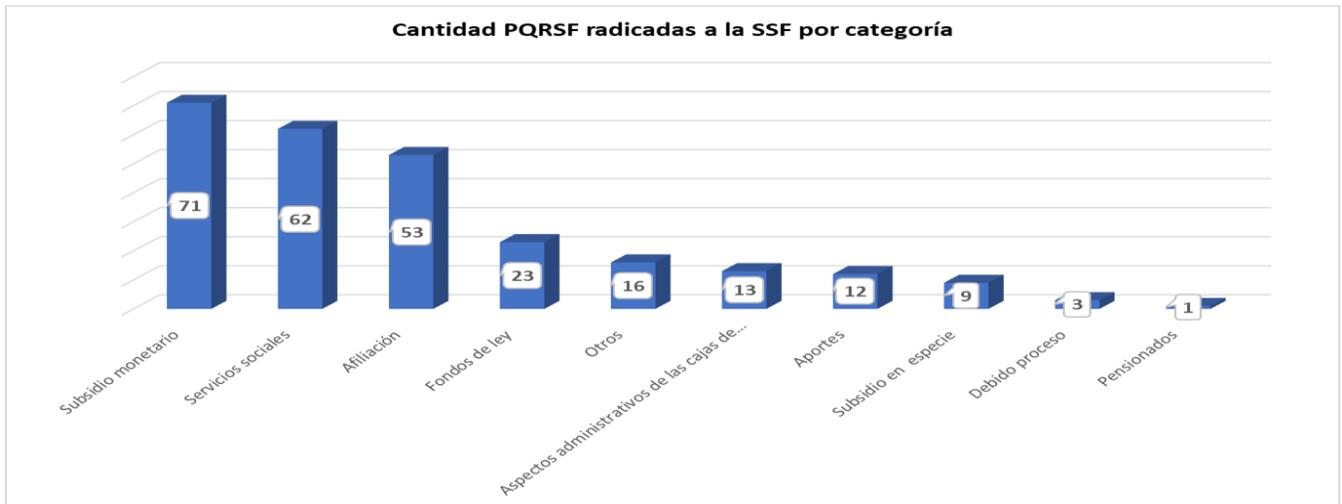
### 5B. ZONA TOLIMA Y HUILA:

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Indice de participación
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	3	0,1%	4892	0,0%	24,41
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	75	1,4%	149472	1,4%	1,80
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	28	0,5%	60576	0,6%	6,23
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	46	0,9%	171472	1,6%	45,58



### 5C. ZONA SANTANDER:

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Indice de participación
Santanderes	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	33	0,6%	24944	0,2%	168,40
Santanderes	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	81	1,5%	186728	1,7%	12,00
Santanderes	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	80	1,5%	247204	2,3%	34,35
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	52	1,0%	171330	1,6%	38,43
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	17	0,3%	73081	0,7%	52,81



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

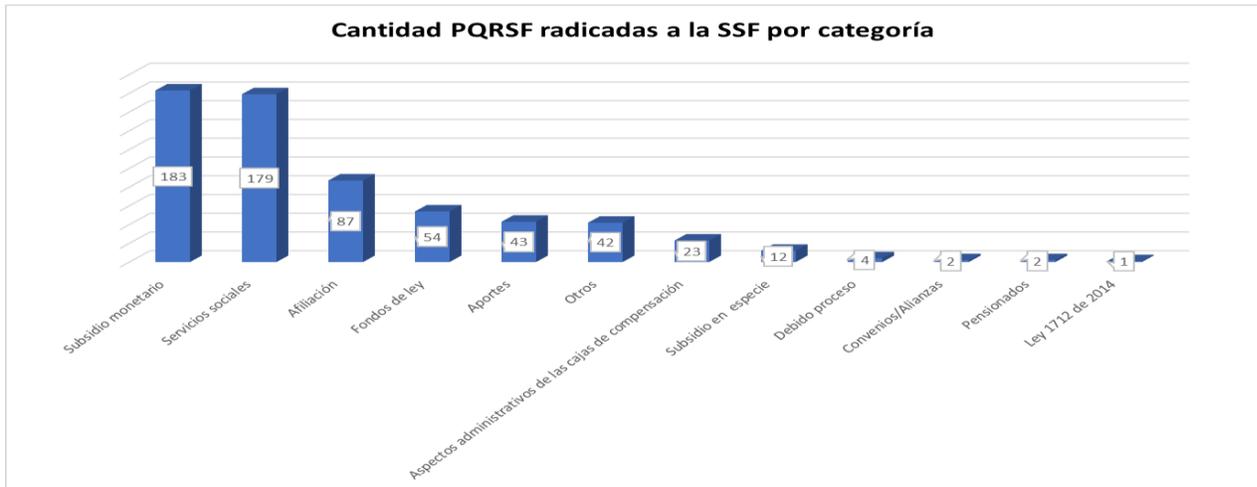
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



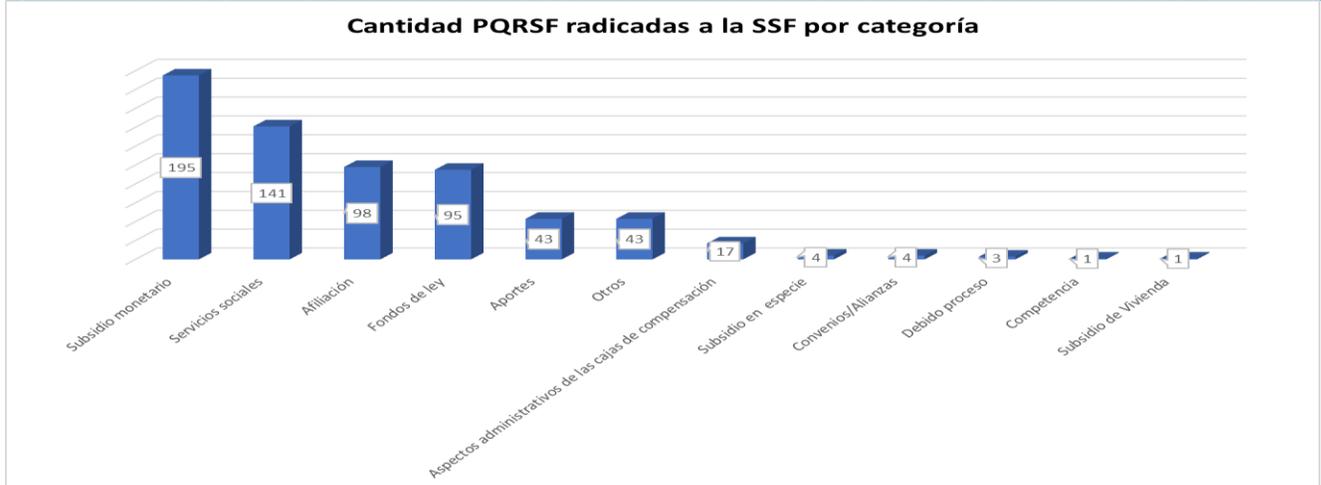
### 5D. ZONA SUR OCCIDENTE:

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Indice de participación
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	441	8,3%	678427	6,3%	31,88
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño	55	1,0%	117152	1,1%	4,76
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	106	2,0%	322829	3,0%	33,39
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	30	0,6%	128276	1,2%	52,55



### 5E. ZONA EJE CAFETERO:

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Indice de participación
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	23	0,4%	25315	0,2%	84,32
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	101	1,9%	212172	2,0%	3,43
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	33	0,6%	105770	1,0%	36,70
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	133	2,5%	462330	4,3%	41,64
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	55	1,0%	240152	2,2%	53,54
Eje cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	300	5,7%	1408871	13,1%	56,80



### 5F. ZONA NORTE:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

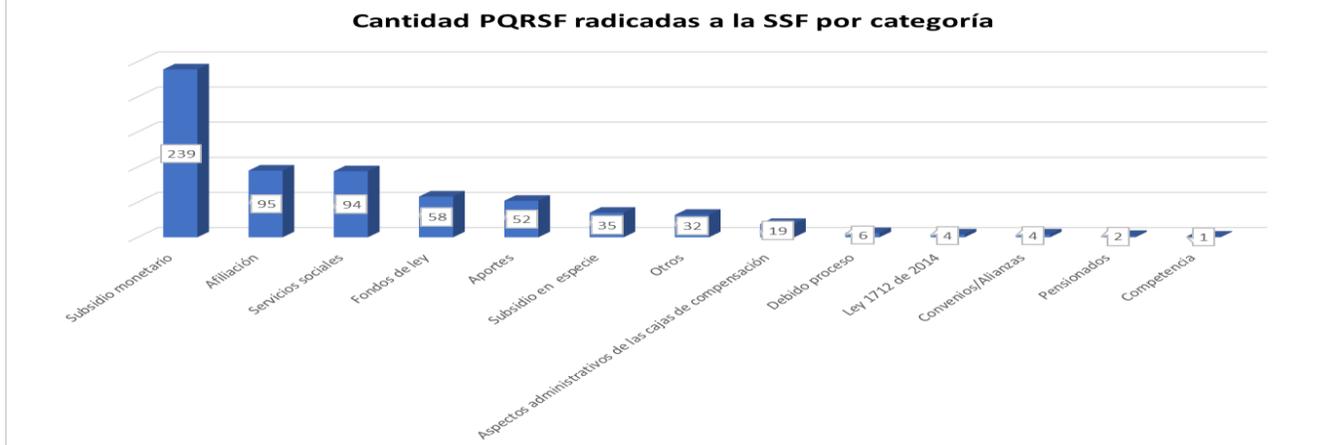
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Índice de participación
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	70	1,3%	61366	0,6%	131,42
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	56	1,1%	52757	0,5%	115,35
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	15	0,3%	15144	0,1%	100,95
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	67	1,3%	122706	1,1%	10,77
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	32	0,6%	63112	0,6%	2,86
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	129	2,4%	268665	2,5%	2,59
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	31	0,6%	67179	0,6%	6,38
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	111	2,1%	267763	2,5%	15,90
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	64	1,2%	181259	1,7%	28,37
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	33	0,6%	128995	1,2%	48,10
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	33	0,6%	137729	1,3%	51,39

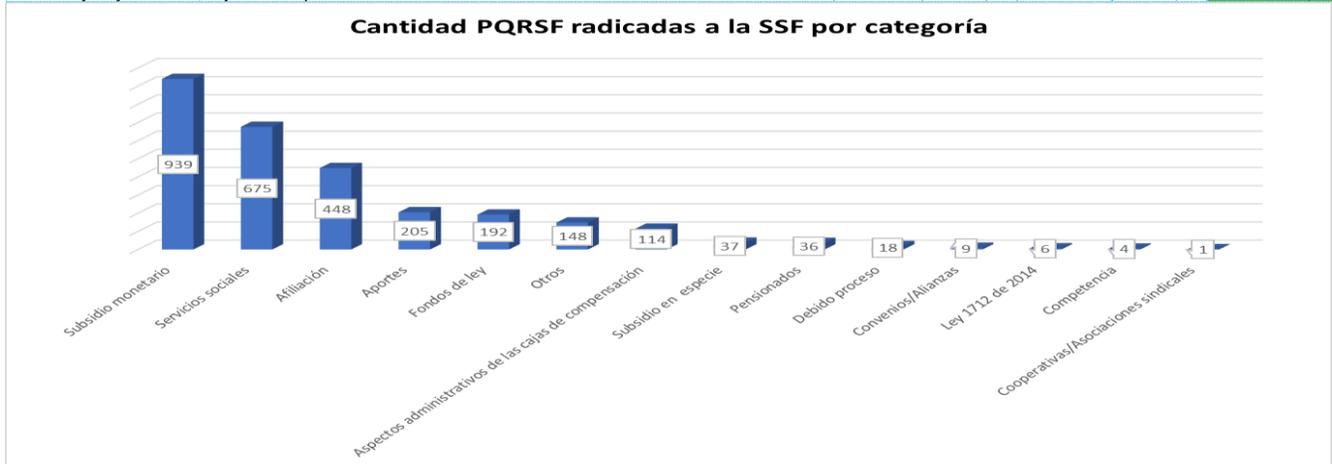
**Cantidad PQRSF radicadas a la SSF por categoría**



### 5G. ZONA CENTRO y COMCAJA.

Zona	Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	Índice de participación
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	23	0,4%	15711	0,1%	197,00
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	50	0,9%	39110	0,4%	159,36
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	860	16,2%	880463	8,2%	98,16
C/marca y Boyacá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	1097	20,7%	1550773	14,4%	43,51
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	126	2,4%	205902	1,9%	24,15
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	676	12,8%	1483133	13,8%	7,53

**Cantidad PQRSF radicadas a la SSF por categoría**



De acuerdo, a los resultados presentados por cada una de las zonas se identificó de color rojo a las cajas de compensación que cuentan con un índice de participación superior a 50

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



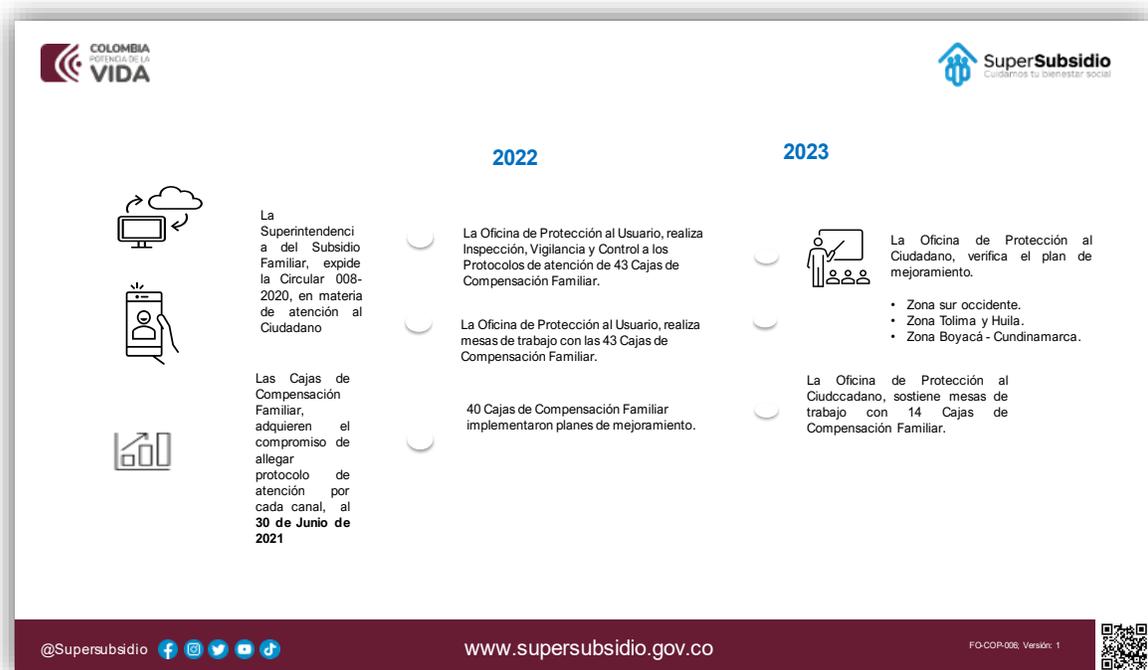
debido que estas son objeto de análisis de por parte de OPU, generando mesas de trabajo, identificando la causa raíz de estos y apoyando a la Corporación para que pueda reducir este índice.

A su vez se identifica la categoría y/o tipología por la cual más se recurre a la Superintendencia por cada una de las zonas, y por cada una de las cajas

## 5. INFORME CANALES DE ATENCIÓN CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - (Presentado por Carolina Escobar Álvarez)

Se efectuó una revisión de los canales telefónicos y el chat a través de cliente Incógnito por parte de la Oficina de Atención al Usuario y ya se han efectuado reuniones con las Cajas de Compensación Familiar de la zona Sur Occidente, Eje Cafetero y Boyacá Cundinamarca, con quienes se ha venido socializando los hallazgos y remitiendo los informes a cada Corporación.

Se solicitó el apoyo por parte de los representantes de zona para realizar las gestiones a lugar, en pro del mejoramiento de los canales de atención de las Cajas de Compensación Familiar y la correcta aplicación del protocolo de atención.



**Revisión Plan de Mejoramiento y Mesas de Trabajo 2023**



**Sur Occidente**

Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMIFACAUCA	
Caja de Compensación Familiar de Nariño - CONFAMILIAR NARIÑO	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - CONFAMILIAR ANDI - COMFANDI	★
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	★

@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-000, Versión: 1 

**Revisión Plan de Mejoramiento y Mesas de Trabajo**



**Tolima Y Huila**

Caja de Compensación Familiar del Huila - CONFAMILIAR	✘
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	
Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMFATOLIMA	
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - CAFASUR	

@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-000, Versión: 1 

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión: 1

@Supersubsidio



**Revisión Plan de Mejoramiento y Mesas de Trabajo**

**Cundinamarca y Boyacá**

Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	★ ★ ★
Caja de Compensación Familiar CAJAM	
Caja de Compensación Familiar COMPENAR	
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNAJ	
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	



@Supersubsidio [www.supersubsidio.gov.co](https://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-002 Versión: 1

**6. INFORME ACCESIBILIDAD PÁGINA WEB (presentado por Cindy Johana Castro)**



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA**

**ACCESIBILIDAD**

25 Y 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

www.supersubsidio.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

**ACCESIBILIDAD**

1968 Susan Koefoed  
Comisión Internacional de Tecnología y Accesibilidad

1968 Karl Montan  
Comisión Internacional de Tecnología y Accesibilidad

2012 Sarah Hendren  
Símbolo de Accesibilidad de Nueva York

2015 O.N.U.  
Unidad de Diseño Gráfico del Departamento de Información Pública

www.supersubsidio.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

**ACCESIBILIDAD**

Es la posibilidad de que las **PERSONAS** puedan hacer una utilización en condiciones de **seguridad y confort de espacios, productos y servicios** independientemente de sus condiciones físicas, estado de salud, talla o edad y afecta a **TODAS** las personas (embarazadas, convalecientes de una enfermedad o intervención médica, niños o personas con niños pequeños, personas mayores, etc).

Presupone la estrategia de "Diseño para Todos" y se entiende sin perjuicio de los **Ajustes Razonables** que deban adoptarse.

**ACCESIBILIDAD ≠ RAMPAS / PELDAÑOS**

www.supersubsidio.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

**DISCAPACIDADES**

www.supersubsidio.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

www.supersubsidio.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SuperSubsidio

**ACCESIBILIDAD ESPACIO FÍSICO**

Refiere a los entornos y/u otros elementos que son accesibles de forma física, y que permite a personas con diferentes necesidades de movilidad poder utilizarlos.

637 instalaciones reportadas en total

✓ 605 Instalaciones cumplen con :

- Sede administrativa
- Centro de servicio
- Agencia de empleo
- Auditorio
- Teatro

www.supersubsidio.gov.co



## ACCESIBILIDAD SENSORIAL



Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia ISLAS CAUSAJ
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
Caja de Compensación Familiar CAFAM
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONCA
Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA
Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR VALLE DEL CAUCA
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

## ACCESIBILIDAD SENSORIAL



Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA
Caja de Compensación Familiar de Cesar COMFACESAR
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
Caja de Compensación Familiar CAFAM
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIQUIA
Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA
Caja de Compensación Familiar de Santander - COMFAMILIAR SANTANDER
Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR VALLE DEL CAUCA
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

## LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA



## ACCESIBILIDAD COGNITIVA



Refiere a los entornos y/u otros elementos que permiten que personas con diferentes necesidades de comprensión puedan utilizarlos.

Ejemplo, pictogramas en letreros de baños y/u otros servicios para que personas con necesidades de comprensión puedan entenderlos de manera sencilla.



## ACCESIBILIDAD DIGITAL

La posibilidad de que toda la información y contenidos disponibles a través de soluciones tecnológicas, independiente a su canal de implementación, ya sea tecnología web o móvil, en internet, se hagan disponibles y utilizables por el usuario, mediante el uso de equipamiento adecuado.



CATEGORIA "A"	CATEGORIA "AA"	CATEGORIA "AAA"
TOTAL FINAL:23	TOTAL FINAL:19	TOTAL FINAL:0
AA		
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla@BARRANQUILLA	
	Caja de Compensación Familiar de Córdoba@CÓRDOBA	
	Caja de Compensación Familiar de la Guajira@LA GUAJIRA	
	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	
	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBFAM	
	Caja de Compensación Familiar de Condado@COMFACON	
Guandamara y Boyacá	Caja de Compensación Familiar COMFAM	
	Caja de Compensación Familiar de Antioquia@COMFANTIO	
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar Campestre@COMFAMILIAR CAMPESTRE	
	Caja de Compensación Familiar de Caldas@CALDAS	
	Caja de Compensación Familiar de Cauca@CAUCA	
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR	
	Caja de Compensación Familiar de Putumayo@COMFAMILIAR PUTUMAYO	
Santander	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano@COMFACOL	
	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAUSAN	
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño@COMFAMILIAR NARIÑO	
	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca@COMFENALCO VALLE DEL CAUCA	
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Cauca@COMFACAUCA	
	Caja de Compensación Familiar de Tolima del Huila@COMFENALCO	

## DISCAPACIDADES



## FORMULARIO CCF Personas con Discapacidad

## FORMULARIO CCF Personas con Discapacidad

Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño@COMFAMILIAR NARIÑO	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Putumayo@COMFAMILIAR PUTUMAYO	50
Santander	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla@BARRANQUILLA	50
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima@CASUR	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Caquetá@COMFAC	50
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca@COMFENALCO VALLE DEL CAUCA	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Atlántico@COMFAMILIAR ATLANTICO	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar@COMFAMILIAR CARTAGENA	50
Llanos Orientales	BOYACÁ	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Meta@COMFAM	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar de Arauca@COMFAR	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de La Guajira@COMFAGUAJIRA	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Cesar@COMFAMCESAR	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Córdoba@COMFACOR	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia@SANTANDRÉS	50
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila@COMFAMILIAR HUILA	50
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Riscaña@COMFAMILIAR RISCAÑA	50
Tolima y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca@COMFACUNDI	50
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar del Magdalena@COMFAMAG	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Magdalena@COMFAMAG	50
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Atlántico@COMFAMILIAR ATLANTICO	50
Tolima y Boyacá	Caja de Compensación Familiar del Cesar@COMFAMCESAR	50
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Sucre@COMFAMSUCRE	50
Tolima y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá@COMFAMBOY	50

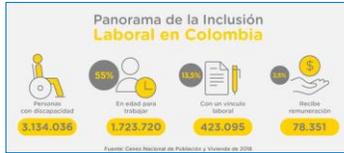
## BENEFICIARIOS CCF Personas con Discapacidad







## INCLUSIÓN LABORAL Personas con Discapacidad



**EL 72% DE LOS COLOMBIANOS TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD**



Cuando hablamos de inclusión laboral nos referimos a las políticas que permiten que personas en condición de vulnerabilidad, y sin importar su religión, etnia, orientación sexual, género, discapacidades, entre otros aspectos puedan acceder a un empleo digno.



[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)



## INCLUSIÓN LABORAL Personas con Discapacidad

Tamaño de la planta	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad	Porcentaje de la planta con participación de personas con discapacidad
	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2023	Al 31 de diciembre de 2027
1. Plantas entre 1 y 1000 empleos	2%	3%	4%
2. Plantas entre 1001 y 3000 empleos	1%	2%	3%
3. Plantas mayores a 3001 empleos	0,5%	1%	2%



[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
 PBX: +57 (601) 348 78 00  
 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio







¡Gracias!



[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)



Desde la circular única de la Superintendencia y bajo los parámetros establecidos por la Resolución MinTIC 1519 del 2020, las Cajas de Compensación Familiar se realizó un diagnóstico de sus páginas web en la Clasificación de la siguiente manera desde los 4 principios como son: Perceptibilidad, Operabilidad, Robustez y Comprensión.

Así mismo, desde la Oficina De Protección Al Usuario se generó un check list identificando el cumplimiento en cada una de las 42 Cajas de Compensación Familiar, en el cual se verificaron los siguientes ítems:

#### PERCEPTIBLE:

- **Alternativas de texto:** las alternativas de texto son reemplazos equivalentes para elementos que no son de texto (descripción para una imagen.).
- **Contenido Multimedia:** el contenido publicado en la página web cuenta con Interpretación y/o traducción en Lengua de Señas Colombiana – LSC.
- **Medios basados en el tiempo:** el texto alternativo, las transcripciones y los subtítulos deben sincronizarse con los medios interactivos.
- **Adaptable** todo el contenido debe poder simplificarse y ajustarse cuando se cambia el tamaño de visualización.
- **Distinguible:** incluye un fuerte contraste del texto de primer plano con el color y las imágenes de fondo.

#### OPERABLE:

- **Accesible desde el teclado:** los sitios web deben poder operarse completa y fácilmente a través de la navegación solo con el teclado.
- **Tiempo suficiente:** se debe programar tiempo suficiente para todos los medios basados en el tiempo y el acceso sin perder la oportunidad de leer o ingresar las respuestas
- **Navegable:** formas sencillas y lógicas de descubrir y encontrar contenido. Los menús de navegación y los menús desplegables deben tener sentido y ser fáciles de usar. Las etiquetas de encabezado y subtítulo se deben usar para dividir los cuadros de texto largos.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- **Convulsiones y reacciones físicas:** todo el contenido de la pantalla y el diseño del sitio web deben evitar el parpadeo excesivo y otros desencadenantes típicos de las convulsiones.

### COMPRENSIBLE:

- **Legible:** toda la escritura debe ser clara y comprensible, evitando la jerga, las palabras inusuales y las siglas limitadas. Cuando se requiera un lenguaje desconocido, debe calificarse con definiciones y la frase completa sin abreviar.
- **Predecible:** el sitio web y el contenido debe contar con una orientación de desplazamiento vertical y todos los enlaces de navegación incluidos en los márgenes del encabezado y el pie de página.

### ROBUSTO

- **Compatible:** el sitio web deben ser compatible con los agentes de usuario actuales, incluidas las tecnologías de asistencia, a fin de brindar la mejor experiencia de usuario para todos los usuarios.

## 6A. COSTA ATLÁNTICA

Abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPRENSIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
CAJAMAG	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFAMILIAR	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO
CAJACOPI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMBARRANQUILLA	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CARTAGENA BOLÍVAR	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NA	SI	SI	SI	SI	NO
COMFENALCO CARTAGENA	NO	NO	NA	NO	NO	NO	NA	SI	SI	SI	SI	NO
COMFACESAR	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFACOR	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFAGUAJIRA	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CAJASAI	NO	NO	NA	SI	SI	NO	NA	SI	SI	SI	SI	NO
COMFASUCRE	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 6B. CUNDINAMARCA Y BOYACÁ

Abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPENSIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
COMFABOY	NO	NO	NA	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO
CAFAM	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMPENSAR	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO
COLSUBSIDIO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO
COMFACUNDI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMCAJA	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

## 6C. EJE CAFETERO

Abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPENSIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
COMFAMA	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFENALCO ANTIOQUIA	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CONFA	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SIN	NO
CHOCÓ	NO	NO	NA	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO
COMFENALCO QUINDIO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NA	SI	SI	SI	SI	NO
COMFAMILIAR RISARALDA	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

## 6D. LLANOS ORIENTALES

Abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPENSIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
COMFIAR	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFACA	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFACASANARE	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NA	NO	SI	SI	SI	NO
COFREM	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CAOMFAMILIAR PUTUMAYO	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 6E. SANTANDERES

Abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPRESIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
COMFANORTE	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFAORIENTE	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CAFABA	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CAJASAN	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFENALCO SANTANDER	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

## 6F. TOLIMA Y HUILA

abreviatura de la CCF	PERCEPTIBLE					OPERABLE				COMPRESIBLE		ROBUSTO
	Alternativa de texto	Contenido Multimedia	Medios basados en el tiempo	Adaptable	Distinguible	Accesible desde el teclado	Tiempo suficiente	Convulsiones y reacciones físicas	Navegable	Legible	Predecible	Compatible
COMFAMILIAR	NO	NO	NA	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFENALCO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
COMFATOLIMA	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO
CAFASUR	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

Se solicita por parte de la OPU, que si alguna Caja no está de acuerdo con la calificación se envíe los soportes para la revisión de la matriz.

## 7. XV ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

La Oficina de Protección al Ciudadano informa, que el evento se realizará en la Ciudad de Yopal, con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar del Casanare. Al igual que el año anterior, se llevará a cabo conjuntamente con los jefes de subsidio y aportes.

Este año se celebran quince años del evento y se tiene previsto una conmemoración especial, con una noche de gala. De igual forma, para garantizar la asistencia de todas las cajas de compensación se ha programado que se instale el día 22 de noviembre, en las horas de la tarde- noche-

Los miembros del Comité solicitan que se envíe la convocatoria con suficiente tiempo para gestionar tiquetes y alojamiento con suficiente tiempo porque esto afecta la participación de las Cajas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





#### TEMA 8 CONJUNTO 8

- LEY 2300: "DEJEN DE FREGAR"
- DOCUMENTOS Y REQUISITOS PARA PERSONAS EXTRANJERAS
- ESTUDIO SOBRE CUENTA MONETARIA SSF
- BUENA PRÁCTICA CCF DEL CAUCA
- UTILIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### TEMA 8 ATENCIÓN AL CIUDADANO

- NUEVAS METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y APLICACIÓN DE ENCUESTA
- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EXPERIENCIA AL CLIENTE
- BUENA PRÁCTICA (PENDIENTE CCF)
- ACCESIBILIDAD A PÁGINA WEB PERSONAS CON DISCAPACIDAD ESTÁNDARES AA
- ACCESIBILIDAD MEDIO FÍSICO SR BARRANQUILLA
- INCLUSIÓN LGTBIQ+
- INFORME COMTAC

#### TEMAS SUBSIDIO Y APORTES

- UGPP FISCALIZACIÓN DE EMPRESAS
- REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y SU IMPACTO EN EL PAGO DEL SUBSIDIO FAMILIAR
- OMNISCANALIDAD PARA LOS PROCESOS DE AFILIACIÓN, REPORTE DE NOVEDADES
- BUENA PRÁCTICA DE OMNISCANALIDAD (COLSUBSIDIARIO)
- CRUCE DE BASE DE DATOS DE CCF COM SIMAT PARA EL PAGO DEL SUBSIDIO FAMILIAR
- DECRETO 2842

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Se da por finalizado los dos días de comité siendo las cinco de la tarde del veintiséis de septiembre de dos mil veintitrés.

## AGENDA

### XV ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

La Oficina de Protección al Ciudadano, invita a los Jefes de Atención al Ciudadano y Jefes de Subsidio y Aportes al "XV ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO", durante los días 22, 23 y 24 de noviembre del presente año, en la ciudad de Yopal con la coordinación de la Caja de Compensación Familiar de Casanare.

El encuentro académico pretende crear un espacio de participación y co-creación con las Cajas de Compensación Familiar para fortalecer el sistema de información y la atención al ciudadano, así como el garantizar los derechos de los trabajadores afiliados y la toma de conciencia inclusiva para la población con discapacidad.

El ejercicio académico fortalecerá la operatividad de las oficinas de atención al ciudadano y de las dependencias de subsidio de las cajas de compensación familiar, así como también afianzará los conocimientos y aplicación de la normatividad vigente.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



La agenda a desarrollar es la siguiente:

### MIÉRCOLES 22 DE NOVIEMBRE

- 5:00 PM Registro de los asistentes.
- 5:45 PM Instalación XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano.
- 6:00 PM Señas: La inclusión de los pueblos  
Conozcámonos entre Cajas de Compensación.  
Cindy Johana Castro Prieto  
Superintendencia del Subsidio Familiar
- 7: 00 PM La Historia Sin Fin  
Compañía Danzante y Tatatio  
Director: David Farieta
- 8: 00 PM Cena de Bienvenida

### JUEVES 23 DE NOVIEMBRE

- 8:00 AM Ley 2300: "Dejen de Fregar"  
Dr. Carlos Enrique Salazar Muñoz  
Director de Investigaciones de Protección de Datos  
Superintendencia de Industria y Comercio
- 9:30 AM Trámites sin fronteras -extranjeros en Colombia: documentos y requisitos para personas extranjeras  
Dra. Mauricio Ahumada García  
Enlace de Fortalecimiento  
Migración Colombia
- 10:00 AM Refrigerio
- 10:15 AM. Accesibilidad Herramienta para Garantizar el derecho de las personas  
Dr. Diego Moya  
Arquitecto y Diseñador Urbano
- 11:15 A,M Inteligencia Artificial y la Humanización: Reinventando El Servicio.  
Dra. Nancy Hernández

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Account Director - Enterprise  
Genesys

- 1:00 PM Almuerzo
- 2:30 PM Ciberseguridad  
Manuel Pita Rivera  
Gerente de Proyectos y Consultoría  
NGDS
- 4:00 PM Refrigerio.
- 4:30 PM Manejo de Crisis: Actitud y Asertividad  
Adriana Tobón Botero  
Consultora y Docente  
Universidad Javeriana
- 7:00 PM Noche de Gala  
Premios OPU  
15 años

## **VIERNES 24 DE NOVIEMBRE**

### **Agenda Jefes de Atención al Ciudadano**

- 8:00 AM Nuevas Metodologías para la Medición de Experiencia y Aplicación de Encuesta
- Análisis de Resultados de Experiencia al Afiliado  
Dr. Carlos Gabriel Contreras Serrano  
Consultora  
SINNETIC
- 11:00 AM Refrigerio
- 11:30 A,M Mejorando la Experiencia de Nuestros Afiliados  
Dra. Natalia Ortíz Largo  
Coordinadora Servicio al Cliente  
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente
- 12:00 M Informe Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano  
COMTAC  
Dra. Laura Indhira Solano Roa

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Jefe de Experiencia al Cliente  
Caja de Compensación Familiar Cafam  
Equipo Oficina de Protección al Ciudadano

- 12:30 M Almuerzo
- 2:00 PM Conversatorio: “Mejorando la Accesibilidad al Medio Físico”  
Moderadora: Yadira Poveda Molina  
Jefe de edición y Servicio  
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio  
Dr. José Luis Brieva Padilla  
Asesor en Inclusión de personas con discapacidad  
Dr. José Alfonso González Ariano  
Jefe del Departamento de Arquitectura  
Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico  
Dr. Leonardo Enrique Fierro  
Departamento de Vivienda e Infraestructura  
Caja de Compensación Familiar de Boyacá Comfaboy
- 4:00 PM Refrigerio
- 4:30 PM Acceso Universal - Estándares AA Para Todos  
Dra. Manuela Serrano Romero  
Dirección de Gobierno Digital  
Ministerio de Tic
- 6:30 PM Cena

### **Agenda Jefes de Subsidio Familiar**

- 8:00 AM Fiscalización de Empresas- Agremiadoras Ilegales.  
Dra. Andrea Paola Santanilla  
Subdirectora de Integración  
Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP
- 9:30 AM Reducción de la Jornada Laboral y su Impacto en el Pago del  
Subsidio Familiar.  
Dr. Manuel Camilo Parra  
Firma Garrigues
- 10:30 AM Refrigerio
- 11:00 A,M Revolucionando: Robótica E Inteligencia Artificial  
Alain Bismark Almeida  
Vicepresidente

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



KPMG Advisory, Tax & Legal

1:00 PM	Almuerzo
2:15 PM	Panel: Cruce de Base de Datos para el Pago del Subsidio Familiar Ingeniera Luisa Fernanda Pardo Superintendencia del Subsidio Familiar Ministerio de Educación
4:00 PM	Refrigerio
4:30 PM	Robótica Aplicada en los Procesos de Subsidio Dra. Lorena Chávez Jefe de Automatización de Procesos Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio
7:30 PM	Cena

Se da por terminada la reunión de los dos días, el veintiséis (26) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), siendo las seis de la tarde (6:00 p.m).

